دايل كارنيغي

فن التعامل مع الناس

تقديم ومراجعة

حازم عوض

الكتاب: فن التعامل مع الناس

الكاتب: دايل كارنيغي

تقديم ومراجعة: حازم عوض

الطبعة: ٢٠٢٠

الناشر: وكالة الصحافة العربية (ناشرون)

٥ ش عبد المنعم سالم – الوحدة العربية – مدكور- الهرم – الجيزة

جمهورية مصر العربية

هاتف : ٣٥٨٢٥٢٩٣ _ ٣٥٨٦٧٥٧٦ _ ٣٥٨٦٧٥٧٥

فاكس : ٣٥٨٧٨٣٧٣

APA

E-mail: news@apatop.comhttp://www.apatop.com

دار الكتب المصرية

فهرسة أثناء النشر

كارنيغي ، دايل

فن التعامل مع الناس / دايل كارنيغي ، تقديم ومراجعة: حازم عوض

– الجيزة – وكالة الصحافة العربية.

١٣٨ ص، ١٨*٢١ سم.

الترقيم الدولى: ٧ – ٠٣ – ٦٨٢٣– ٩٧٧– ٩٧٨

أ – العنوان رقم الإيداع : ٩١٤٨ / ٢٠٢٠

فن التعامل مع الناس

وكالة الصحافة العربية
«ناشرون»

مقدمة

"لن أتحدث بسوء عن أحد، بل سأتحدث عن الخير الذي أعرفه في كل إنسان".. تلك المقولة تعتبر أكثر ما نطق به بنجامين فرانكلين ذيوعا وتأثيرا ، وهو واحد من أهم مؤسسي الولايات المتحدة الأمريكية. وكان " فرانكلين" في شبابه تنقصه اللباقة ولا يُحسن معاملة الناس ، ثم أصبح بعد ذلك واحدا من ألمع الدبلوماسيين ، فما هو سر نجاحه؟ لقد علمته التجارب ، فقال قولته الشهيرة تلك التي تعتبر ملخصا لأسباب نجاحه. فقد تعلم ألا يهجو أحدا ، فأي أحمق يستطيع أن ينتقد الناس ، وأن يتهمهم، وأن يوجه لهم اللوم ، لكن العاقل من يسيطر على نفسه ، ويستطيع أن يكون متفهماً ومتسامحاً.

يذكر ديل كارينجي في أول فصول كتابه الممتع والمفيد "فن التعامل مع الناس" أمثلة أخرى مشابهة قبل أن ينهيها بقوله "حسناً إن كنت تبغي تهذيب خلق شخص ما وهدايته إلى الطريق المستقيم ولكن لم لا تبدأ بنفسك أولاً ؟ فغريزة الإنسان تحتم عليك الاهتمام بنفسك قبل الاهتمام بغيرك".

فالإنسان لن ينجح في مد الجسور بينه وبين الناس إلا إذا توقف عن لومهم ، وشغل نفسه عن عيوبهم بتأمل عيوبه هو، ثم يردف نصيحته بأخرى تكملها وهي " وعلينا إذا أردنا كسب الأصدقاء ، تكريس أنفسنا

لخدمة الآخرين ، مجردين أنفسنا من الأنانية والتفكير في الذات".

ولا يذكر الكتاب نصائحه هكذا مجردة بل يسوق قصصا وحكايات عن تجارب الناجحين ، وهو بذلك يحقق أهداف عدة منها كسر الملل وسهولة الإقناع بما يقول ، ومنها التأكيد على أن حديثه ليس محض كلام نظري ، بل هو خلاصة تجارب حقيقية ، فيمكن إذن لو تعلمنا منه أن نحقق النجاح.

الذكاء الاجتماعي

كل تلك البديهيات تشكل نوعا خاصا من الذكاء هو ما يسمى "الذكاء الإجتماعي" ، ومن يمتلكه ينجح في تعاملاته مع الناس ويكون محبوبا منهم ، وهو مجموعةٌ من المهارات التي تجتمع مع بعضها البعض، لتجعل الفرد قادراً على الارتباط مع الآخرين، ولديه القدرة على التواصل معهم بفعالية عالية فعندما يكون الإنسان قادراً على فهم عقله وذاته، ويحاول التعايش معها فهو بذلك يملك قدرةً كبيرة، أمّا إن كان قادراً على التعايش، والتواصل مع الآخرين، والتعامل معهم بنجاحٍ في وقتٍ واحدٍ، فهو بذلك يمتلك قدرةً أكبر منه، وهي تُعبر عن ذكاءٍ صادرٍ منه، وهي علامة من علامات العبقرية وذلك لأنّ الأذكياء اجتماعياً يستخدمون كافة ما لديهم من طاقاتٍ كامنة، وإمكانياتٍ كبيرة، جسدية وعقلية للتواصل مع الآخرين، ومحاولة قراءة أفكارهم، ومساندتهم، وتشجيعهم على النجاح، والإبداع في حياتهم، وتكوين صداقاتٍ جديدة، وزيادة حلقة الصداقة مع الآخرين، والمحافظة عليها.

وتلك المهارات هي التي دفعت ديل كارينجي لوضع هذا الكتاب ، وهي نفسها التي دفعت لإعادة نشره ، وجعله متاحا بين يدي الشباب ، فجزء من الدور الإجتماعي التي تهدف الوكالة إلى القيام به يتمثل في دفع الشباب إلى النجاح وتنمية ملكاتهم وإمكانياتهم ومنها مهارات الذكاء الإجتماعي. فنحن نؤمن بأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، فهو يألف ويؤلف، ولديه كل الإمكانيات التي تجعله أكثر سعادة في حياته ومجتمعه، وخاصة إن شعر أن الذين يُحيطون به يرحبون بوجوده وتواجده، إلا أن البعض قد يُصاب بالفزع عندما يُدعى لحضور حفل جماعيّ أو اجتماع يضمّ الكثير من الأشخاص الغرباء، وهذا الشعور الذي ينتاب البعض يحدث معهم نتيجة عدم قدرتهم على التعايش مع الآخرين ومخالطتهم، والارتباط بهم.. هنا يأتي دور الذكاء الاجتماعي ، وهو فن يمكن اكتسابه وتنميته بمرور الزمن وذلك من خلال السعي الجاد والرغبة الأكيدة في ذلك والممارسة والتدريب، ولكن كيف؟

الخطوة الإولي في طريق اكتسابه تتمثل في أن تؤمن بأنك تحتاج لتلك المهارات وتحتاج إلى تنميتها ، والنقطة الثانية تتمثل في أن تحول معرفتك إلى ممارسة وأسلوب حياة ، وأهمية هذا الكتاب أنه يقدم لك دليلا مرشدا لتحقق هاتين الخطوتين. ففي بابه الثاني يقدم طرقا لاجتذاب الناس إلى طريقة تفكيرك ، والطريقة الأولى منها هي الطريقة الأكيدة لخلق الأعداء ، لذا يجب ألا تتبعها إطلاقا ، بل افعل عكسها ، فنحن نرغب أن نستمر في تصديق ما اعتدنا قبوله كحقيقة، فإذا ألقى ظل من الشك على أحد معتقدانا دفعنا ذلك للبحث عن أي عذر للتمسك به،

والنتيجة الحتمية أن معظم ما نسميه بالتعقل أو التدبر، إنما هو– حقيقة الأمر– إيجاد مبرر للاستمرار في تصديق ما كنا نؤمن به. والخلاصة أن تعتقد ولو بنسبة ضئيلة أنك يمكن أن تخطىء، هذا يدفعك لالتماس العذر للناس إن رأيتهم يخطئون ، فإذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فاحترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه على خطأ. أيضا ينصحك الكاتب بألا تنسى ما قاله "ابراهام لنكولن": قطرة واحدة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم". فإذا رغبت أن تكسب الناس تأييد الناس لوجهة نظرك فتوسل بالرفق واللين واترك الغضب والعنف. أيضا لابد أن تتوسل بالدوافع النبيلة ، فنبل دوافعك يضمن لك اجتذاب التأييد والتعاطف ، لكن هل يعني ذلك ألا تنتقد أحدا على الإطلاق حتى وغن أتى مسلكا خاطئا، بالطبع لا ، فليس من المفيد ولا من المطلوب أن تسكت عن الخطأ، لكن المطلوب أن تكون حصيفا ولبقا بحيث يستجيب الآخرون لنصحك، هنا يتذكر الكاتب، رجل الأعمال الأمريكي الشهير في القرن العشرين ، "تشارلز مايكل شواب" وقد كان كان قطب صناعة الصلب الأمريكي، وكان مديرا لشركة" بيت لحم للصلب" في بيت لحم وهي ثاني أكبر منتج للصلب في الولايات المتحدة، وواحدة من الشركات المصنعة الثقيلة الأكثر أهمية في العالم.. يحكي الكاتب أنه أثناء جولة "تشارلس شواب" بأحد مصانع الصلب شاهد بعض الموظفين في فترة راحتهم يدخنون، وفوق رءوسهم مباشرة عقلت لافتة تقول: "ممنوع التدخين". فلم يعنفهم ولم يشر إلى اللوحة بل أعطى كل مدخن منهم سيجاراً قائلاً: سأقدر لكم صنيعكم لو

دخنتم هذا السيجار في الخارج. عندئذ أدركوا مغزى كلامه، وقدروا له حسن معاملته لأنه لم يعنفهم، والمغزى أنك إذا أردت امتلاك زمام الناس دون أن تسيء إليهم فعليك أن تلفت النظر إلى الأخطاء بشكل غير مباشر وغير مهين لمن توجه إليه خطابك. فما من أحد يجب أن يتلقى الأوامر أو يتلقى التوبيخ، وليكن همك أن تقدم اقتراحات مهذبة بدلاً من إصدار أوامر صريحة. وبحسب تعبير الكاتب نفسه " دع الآخر يحتفظ بماء وجهه".

كن نفسك

من أهم وأمتع أبواب الكتاب بابه الأخير وعنوانه "سبع طرق لجلب الطمأنينة والسعادة لك" ويقسمه المؤلف إلى سبعة فصول يتضمن كل منها شرحا لطريقة من تلك الطرق التي يقترحها كارينجي لجلب السعادة والطمأنينة، أولها "اعرف نفسك وكن نفسك" فمشكلة مقاومة الكبت والقيود والرغبة في الانطلاق على السجية قديمة قدم التاريخ، وإلى القدرة على تنفيذ ذلك أو عدم القدرة يرجع إليها الإصابة بمعظم الأمراض العصبية والنفسية والعقلية. تحدث العالم النفساني "وليم جيمس": إذا نظرنا إلى أنفسنا وإلى ما يجب أن نكون عليه، لاكتشفنا أننا أنصاف أحياء، فإننا لا نستخدم إلا جانباً بسيطاً من قدراتنا الجسمية والذهنية.

وبمعنى آخر، يعيش الإنسان منا في حدود ضيقة يصطنعها داخل حدوده الحقيقية، إنه يمتلك قوى كثيرة مختلفة، ولكنه عادة لا

يستخدمها لأنه إما أنه لا يفطن إليها أو يفشل في استخدامها. وليعلم الإنسان إنه شيء فريد في هذا العالم، فلم يخلق مثله أبداً، ولن يخلق مثله تماماً ثانية، ويخبرنا علم الوراثة أن الشخص منا يتكون نتيجة لاندماج أربع وعشرين كروموزوم من والده مع أربع وعشرين كروموزوم من والدته، وقد اتحدت هذه الأزواج الأربعة والعشرين على توريثه الصفات التي تتميز بها عمن سواه.

و كل كروموزوم منها يحمل جينات بالمئات، لكن واحداً من هذه الجينات في بعض الأحوال قادر على تغيير حياة المرء. فالواحد منا لا يشبه إلا نفسه فعليه إذن أن يكون نفسه، بمعنى ألا يقلد أحدا، وأن يتحرر من القيود ومنها رغبته في تقليد من يعجبونه ومن يتخذهم مثالا ، فلو قلدهم وحاول أن يكون مثلهم لن ينجح، وإن آمن بتميزه وتفرده وحاول أن يكون نفسه مع الاستفادة من تجارب الآخرين وليس تقليد تجاربهم ، سينجح وربما بأكثر ممن اتخذهم قدوة له، ولأصبح هو نفسه مثالا لغيره من الراغبين في النجاح.

كذلك ينصحك الكتاب إذا أردت أن تهزم القلق وتبدأ الحياة، أن تحصي نعم الله عليك بدلاً من أن تحصى متاعبك. كذلك لا تبالغ في الاستياء من النقد الذي قد يوجه إليك ولتتذكر أن الانتقاد الظالم إنما هو اعتراف ضمني بقيمتك وأنه بقدر أهميتك وقيمتك يكون النقد الموجه إليك. لذلك لابد أن تكون قويا في مواجهة النقد، وأن ابذل قصارى جهدك في العمل الذي تشعر من داخلك أنه صواب وأسدد

أذنيك بعد ذلك عن كل ما يلحق بك من لوم اللائمين.

أما أخطر ما قد يواجهك ويؤثر عليك بالسلب فهو ينبع من داخل نفسك وليس من الآخرين، وأهم هذه المخاطر الذاتية يتمثل في استسلامك للشعور بالملل أو الشعور بالإرهاق ، لذا يمنحهما الكتاب فصلين يختتم بهما كتابه ، فلكي تواجه الملل ينبغي أن تتحدث إلى نفسك كل يوم، ففي ذلك تدريب ذهني يدفعنا للعمل. فحياتنا من صنع أفكارنا وخواطرنا، وأنت بحديثك إلى نفسك كل صباح، يمكنك أن توجه نفسك للتفكير بأفكار الشجاعة والسعادة والقوة والطمأنينة، وبحديثك إلى نفسك عن الأشياء التي تستحق أن تشكر الله عليها، تملأ عقلك بخواطر السعادة والبهجة. فإذا ملأت ذهنك بالأفكار الصحيحة، كان في إمكانك أن تسعد بأي عمل مهما يثقل عليك..أيضا يجب أن تعلم أناستمتاعك بعملك يزيل عنك القلق، وعلى المدى الطويل قد يتضاعف حظك من السعادة في الحياة فربما يوفر لك الترقية وزيادة في الدخل.

أما عن الإرهاق فالعمل الذهني بمفرده لا يسببه لك الإرهاق". وقد حاول بعض العلماء أن يتعرفوا على مدى احتمال الذهن البشري للعمل قبل أن يصيبه الإرهاق.فوجدوا أن الدماء المتدفقة من المخ وإليه وهو في قمة نشاطه، خالية من كل أثر للإرهاقة، فإذا أخذت عينة من دم عامل يشتغل بيديه أثناء قيامه بعمله لرأيتها مليئة بخمائر التعب وإفرازاته، أما إذا أخذت عينة من الدماء المارة بمخ عالم مثل "إينشتين" فلن تجد بها أثراً لخمائر التعب حتى في نهاية يوم حافل بالنشاط العقلي. فالمخ

قادر على أن يزاول النشاط عشر أو اثنتي عشرة ساعة بقوة لا تضعف ولا يدركها الإعياء، فإذا كان المخ الإنساني لا يصيبه التعب قط، فما الذي يجعلنا نشعر بالتعب إذن؟

يخبرنا الأطباء النفسيون أن معظم التعب الذي نشعر به ناتج عن مواقفنا الفكرية والعاطفية، إن الجزء الأكبر من الإرهاق الذي نشعر به ناتج عن أصل ذهني، وهم يجزمون بإن مائة في المائة من الإرهاق الذي يشعر به العمال الذين يتطلب عملهم الجلوس المتواصل راجع إلى عوامل نفسية أي عاطفية. فنحن نشعر بالإرهاق لأن مشاعرنا تسبب لأجسادنا التوتر العصبي ،ويقترح الكاتب حلا سهلا لمواجهة ذلك يتلخص في كلمة واحدة هي "الاسترخاء"، وهو يرى أن التوتر عادة، والاسترخاء كذلك عادة، والعادات السيئة يمكن القضاء عليها واستبدالها بعادات نافعة. ويقدم المؤلف مقترحات تساعد على الاسترخاء لتقلل من الشعور بالإرهاق.

حازم عوض

الباب الأول

الأسس الرئيسية في معاملة الناس

الفصل الأول

لا تتعجل في محاسبة الناس

في السابع من شهر مايو سنة ١٩٣١، وفي مدينة نيويورك تم القبض على "كرولي ذي المسدسين" القاتل الطاغية الذي لم تشهد المدينة مثله في العنف والإجرام، هذا السفاح الذي لم يشرب الخمر أو يدخن مطلقاً.

في نهار ذلك اليوم، قام مئات من رجال الشرطة بحصار منزل صديقته، وحاولوا إجلاءه عن المنزل باستخدام الغازات المسيلة للدموع، فلم تفلح هذه الطريقة، فما كان إلا أن صعدوا بمدافعهم الرشاشة إلى المنازل المجاورة، وتحت نيران المدافع تم القبض على كرولي، حيث صرح رئيس الشرطة أن هذا السفاح من أخطر العتاة الذين عرفتهم مدينة نيويورك، لقد كان يقتل لمجرد رميه بريشة.

ولكن.. فيما كان هذا السفاح يفكر لحظة القبض عليه؟

بينما كان رجال الشرطة منشغلين في حصار المنزل الذي اختبأ فيه كرولي، كان هو منكباً على كتابة رسالة موجهة "إلى من يهمه الأمر" قال فيها: "إن بين ضلوعي قلباً حزيناً ولكنه ينبض بالرحمة، قلباً لا يحمل حقداً لأحد ولا يضمر أذى لأحد".

وقد حكم على كرولي بالموت بالكرسي الكهربائي.

وحين جيء به إلى غرفة تنفيذ الحكم في سجن سنج سنج، لم يقل: هذا هو عقاب المجتمع على ما اقترفت يداي، وإنما قال: هذا هو جزائي لقاء دفاعي عن نفسي!

نقصد من وراء هذه القصة أن كرولي لم يلم نفسه أبداً بل كان يحاول مصالحتها حتى في أحلك الأوقات.. لكن هل كان كرولي يختلف في ذلك عن بقية القتلة والسفاحين؟

قبل أن تجيب تمعن جيداً في هذه الكلمات:

"لقد أمضيت كل حياتي في إسعاد الناس ومساعدتهم لقضاء أوقات فراغهم في سعادة، فكان ثوابي على هذا سعي رجال الشرطة ورائي لاعتقالي وسفك دمائي".

هل تصدق أن قائل هذه الكلمات "آل كابوني" زعيم العصابة الأخطر في تاريخ شيكاغو.

فهو أيضاً لم يلم نفسه أبداً على جرائمه.. اعتبر نفسه مصلحاً اجتماعياً ووجه اللوم إلى الناس لأنهم لم يفهموا ولم يحسنوا معرفته جيداً.

أما "شولتيز الهولندي" وهو أحد أشهر مجرمي مدينة نيويورك، فقد صرح يوماً عبر الصحف قائلاً إنه مؤمن بكونه مصلحاً اجتماعياً.

وذكر أنه راسل "لويس" حاكم سجن "سنج سنج" وكانت مراسلاتهما مثاراً للدهشة موضحاً أن "لويس" كتب إليه ذات مرة يقول:

"نادراً أن نجد بين المجرمين من ينظر إلى نفسه كآثم شرير، إن نظرة نزلاء سجن "سنج سنج" إلى أنفسهم لا تقل شيئاً عن نظرتك إلى نفسك.. وهم قادرون أن يبرروا لك أعمالهم المنافية للقانون مؤكدين لك أنه لم يكن هناك ثمة مبرر لاعتقالهم وإيداعهم السجون.

هكذا كان "كرولي ذو المسدسين" و "آل كابوني"، و "شولتز الهولندي"، وآخرون من نفس فصيلتهم، لا يلومون أنفسهم أبداً، فما بالك بأناس عاديين كالذين نقابلهم يومياً ونتصل بهم فهل سيتقبلون لومك لهم؟!

المالي المعروف "جون وانا ميكر" كان يؤكد دائماً في تصريحاته قائلاً: أيقنت من تجارب ثلاثين عاماً أن من الحمق أن تلوم أحداً، وانشغالي بإصلاح عيوب نفسي يكفيني عن التفكر في أن الله سبحانه وتعالى لم يشأ أن يوزع هبة الذكاء بين الناس سواسية".

لكن إذا كان "وانا ميكر" أدرك الدرس مبكراً، فأنا أمضيت ثلاثين عاماً في هذه الدنيا أتخبط قبل أن أتعلم أن ٩٠% من الناس لا ينتقدون أنفسهم مهما بلغت أخطاؤهم.

فاللوم مؤلم للغاية يجعل الإنسان يقف مدافعاً عن نفسه يسيق مبررات مواقفه للحفاظ على كبريائه وصورته أمام نفسه والآخرين...

والأمثلة عديدة على مر التاريخ على عقم اللوم. كالخلاف الشهير بين "ثيودور روزفلت" والرئيس "تافت" والذي انتهى بهزيمة الحزب الجمهوري برياسة "روزفلت" هزيمة شنعاء في سياق الانتخابات على كرسي الرئاسة بالولايات المتحدة الأمريكية.

ففي عام ١٩٠٨ خرج روزفلت في رحلة صيد إلى غابات إفريقيا وتولى نيابة عنه "تافت" شئون الرياسة لحين عودته.

وعقب العودة وجد روزفلت أن نائبه قد تقاعس عن أداء مهامه بالرغم من اقتراب موعد الانتخابات.. فاستشاط غيظاً ووجه إلى تافت اللوم، وفي الحقيقة كان "روزفلت" محقاً في هذا اللوم لأن تقاعس "تافت" كان سبباً في السقوط المدوي للحزب الجمهوري خلال الانتخابات.

ولكن هل لام الرئيس "تافت" نفسه؟

لم يلم "تافت" نفسه بل ترقرقت الدموع في مقلتيه وهو يقول: "لا أتصور كيف كان يمكنني التصرف غير ما قمت به".

على أية حال لا يهم إطلاقاً البحث عمن يقع عليه اللوم "روزفلت" أم "تافت"؟ ما يعنينا هنا هو أن لوم روزفلت لم يقنع "تافت" بأنه كان على خطأ، بل جعله يحاول أن يبرر فعلته ويبرئ نفسه والدموع في مقلتيه.

في هذه المواقف، تلعب الطبيعة الإنسانية دورها، والمخطئ يلومه الجميع إلا نفسه، ونحن جميعاً سواء في هذا.

تذكروا "كرولي ذا المسدسين" و "آل كابوني" و "الرئيس تافت" قبل أن يخطر ببالكم أن توجهوا اللوم لأحد واذكروا دائماً أن اللوم كالطيور القريبة من أعشاشها، ترتد دائماً إلى أعشاشها.

لو عشنا مثل ظروفهم لفعلنا مثلهم.

صبيحة ١٥ أبريل عام ١٨٨٥ أطلق المتطرف "بوث" الرصاص على "إبراهام لنكولن" ونقل إلى غرفة حقيرة أمام مسرح فورد.

وفيما كان "لنكولن" يصارع الموت، قال عنه "ستانتون" وزير الحربية آنذاك: "هنا يرقد أعظم حكام العالم منذ بدء الخليقة".. أي أنه لم يلعنه إعمالاً لمبدأ عاش الملك.. مات الملك.

إذاً كيف كان يعامل لنكولن الآخرين؟

ترى هل كان يلجأ إلى اللوم؟

نعم.. ليس هذا فحسب، بل كتب رسائل وقصائد تسخر من الناس، وألقاها على قارعة الطريق، حيث يسهل العثور عليها، وقد تسببت إحداها في أزمات وصراعات دامت زمناً بأكمله.

كما أنه عندما أصبح محامياً كان يهاجم خصومه على صفحات

الجرائد ولكن في خريف عام ١٨٤٢ كان "لنكولن" على موعد مع حادثة غيرت مجرى حياته فقد انتقد "جيمس شيلدز" السياسي الأيرلندي ونشر في صحيفة "سبرنجفيلد" رسائل تحمل له السخرية والاستهزاء دون أن يوقع عليها.

فضجت البلدة بالضحك فيما امتلأ "شيلدز" غضباً ونقمة، وراح يبحث ويدقق عن كاتب هذه الرسائل، إلى أن عرف أنه "لنكولن" فطلبه للمبارزة، ولم يكن "لنكولن" يميل إلى القتال، وفي الوقت ذاته كان يرفض فكرة الانسحاب حفاظاً على كرامته.

وفي جلسة النزال تواجه الخصمان واحد منهما لابد أن يقتل الآخر، لكن في اللحظة الأخيرة، تدخل مرافقاهما وأوقفا القتال قبل أن يبدأ وسعوا فيما بعد إلى عقد صلح بينهما.

هذه الحادثة توقف عندها "لنكولن" كثيراً وخرج منها بدرس لا ينسى في معاملة الناس، فلم يكتب بعدها مقالاً يسخر فيه من أحد، ولم يلم أحداً مهما كانت الأسباب.

وعندما أرسل لنكولن عدداً من القادة على رأس جيشه خلال الحرب الأهلية ارتكبوا أخطاء جساماً للدرجة التي دفعت نصف البلاد تنتقد أولئك القواد، ومع ذلك لم يوجه "لنكولن" لأحدهم كلمة إدانة واحدة وكان يردد دائماً قوله المشهور: "لا تلم أحداً حتى لا تلام".

وحتى عندما تحدثت السيدة "لنكولن" وغيرها من أقاربه بفظاظة

عن سكان الجنوب، قال "لنكولن" لهم: "لا توجهوا النقد لهم، فلو أننا عشنا مثل ظروفهم لفعلنا مثلهم".

الغريب حقاً أنه لو كان لدى أي إنسان فرصة ليلوم الآخرين كيفما شاء، لكان هذا الشخص هو "لنكولن" نفسه، فمثلاً:

عندما بدأت معركة "جتيسبرج"، وخلال ليل اليوم الرابع من شهر يوليو ١٨٦٣ تقهقر جيش الجنرال "لي" واضطر إلى الانسحاب جنوباً، في وقت كانت فيه الأمطار تهطل بغزارة على البلاد وكستها بفيضان عارم، فلما وصل إلى بلدة سبلوتوماك" بجيشه المنهزم، وجد أمامه نهراً كبيراً تفيض مياهه على جانبيه الأمر الذي يحيل دون عبوره بينما كان خلفه جيش الشمال، فوقع "لي" في حصار لا فرار منه، وعلم "لنكولن" ذلك، ورأى أن في ذلك فرصة ذهبية للقضاء على جيش "لي"، فأمر "لنكولن" قائده "ميد" بالهجوم على جيش الجنوب فوراً، فأخذ القائد "ميد" يماطل ويرسل لـ "لنكولن" يعتذر بشتى الاعتذارات رافضاً مهاجمة "لي" حتى انحسر الماء عن ذلك النهر، واستطاع القائد "لي" النجاة بقواته، فغضب "لنكولن" غضباً عارماً، صارخاً في ابنه "روبرت": "يا إلهي! ماذا يعني ذلك؟ لقد كدنا أن نقضي عليهم، وبرغم أوامري للجيش فلم ينفذ القائد "ميد أوامري".

وكتب "لنكولن" إلى "ميد" خطاباً لا يخلو من خيبة أمل مريرة: "عزيزي القائد "ميد"..

لا أعتقد أنك تقدر سوء الطالع الذي حل بنا بسبب فرار القائد "لي" وجيشه، لقد كنا على وشك الانقضاض على جيشه ووضع حد لهذه الحرب، أما الآن، فهذه الحرب ستطول إلى أجل لا يعلمه إلا الله، فإذا أنت لم تستطع أن تهاجم "لي" وجيشه يوم الاثنين الماضي، فكيف ستتمكن من مهاجمته جنوب النهر، حيث أنك لن تستطيع أن تأخذ معك إلا عدداً قليلاً من رجالك، فلن تتمكن من فعل شيء، لقد ذهبت عنك تلك الفرصة الذهبية، وإن ذلك ليحزنني أبلغ الحزن".

المدهش في الأمر أن "ميد" لم يقرأ هذا الخطاب، لأن "لنكولن" لم يرسله، ووجد بين أوراقه بعد موته.

أما أنا فأعتقد– وذلك مجرد تخمين– أن "لنكولن" بعد كتابته ذلك الخطاب نظر عبر النافذة قائلاً لنفسه: "تمهل لحظة، إنني أجلس هنا في البيت الأبيض آمراً "ميد" بالهجوم، ولكنني لو كنت هناك في "جتيسبرج" ورأيت ما رآه "ميد" من دماء جارية وسمعت ما سمعه من آنات الجرحى وحشرجة الموتى، فربما كنت فعلت ما فعله هذا القائد، وعلى أية حال، فما زال النهر يفيض على جانبيه، فإن بعثت بتلك الرسالة فقد أريح نفسي، ولكن ذلك سيدفع "ميد" إلى محاولة تبرئة نفسه، كما سأجعله ينتقدني، وربما دفعه ذلك لأن يستقيل من الجيش"، لذا فقد وضع لنكولن خطابه جانباً لأنه تعلم من خلال تجاربه أن اللوم الحاد والانتقاد يؤديان إلى نتائج عكسية.

ويذكر عن الرئيس "تيودور روزفلت" أنه كلما واجهته مشكلة

عويصة كان يجلس على مقعده ناظراً إلى لوحة كبيرة بـ "لنكولن" معلقة على الحائط في مكتبه بالبيت الأبيض، سائلاً نفسه: "ما الذي كان سيفعله "لنكولن" لو كان في نفس موقفي؟ كيف سيحل هذه المشكلة"؟

حسناً إن كنت تبغي تهذيب خلق شخص ما وهدايته إلى الطريق المستقيم ولكن لم لا تبدأ بنفسك أولاً؟ فغريزة الإنسان تحتم عليك الاهتمام بنفسك قبل الاهتمام بغيرك.

يقول "براوننج": إن المرء يصبح له قيمة عندما تدور بينه وبين نفسه معركة. إن إصلاح نفسك يستغرق زمناً طويلاً، وبعدئذ تستطيع أن تخصص أوقاتك التالية لإصلاح الآخرين.

ولكن ابدأ بنفسك أولاً.

ويقول "كونفشيوس": "لا تتذمر من الجليد المتراكم على عتبة جارك قبل أن تزيل ما تراكم على عتبتك أولاً".

في شبابي حرصت على لفت أنظار الآخرين كنوع من الغرور والأنانية وذات يوم بعثت رسالة إلى المؤلف الشهير "ريتشارد هاردنج ديفير" أخبرته فيها أنني أعد تحقيقاً لإحدى المجلات عن مشاهير المؤلفين، وطلبت منه أن يصف لي طريقته في العمل. قبلها كنت قد تلقيت رسالة من كاتب كبير تركت بداخلي أثراً كبيراً فقد اختتمت بهذه الكلمات: "أمليت ولم تراجع" وأحسست أن هذا الكاتب لابد أن يكون كثير العمل، عظيم الشأن، ولم أكن كذلك، ولكني رغبت أن أقع من

نفس "ديفيز" هذا الموقع، فأنهيت رسالتي بملاحظة: "أمليت ولم تراجع".

ولم يكلف "دفيز" نفسه عناء الرد على رسالتي. سوى بعبارة تركها على رسالتي التي أعادها إلي: "إن سوء سلوكك لا يفوقه إلا سوء سلوكك" وكان محقاً، لكني بشر، ولهذا غضبت، وثرت ثورة عارمة، وبعد ذلك بعشرة سنوات سمعت بنبأ وفاته، فكم يخجلني أن أقول: إنني لم أشعر إلا بهذا الألم الذي سببته لي عبارته تلك.

لنتذكر خلال معاملتنا مع الآخرين، أننا لا نتعامل مع مخلوقات منطقية، بل نتعامل مع مخلوقات عاطفية ذات أنفس مليئة بالأهواء والكبرياء والغرور.

واللوم شرارة خطيرة من شأنها أن تسبب انفجاراً للكبرياء، انفجاراً يعجل بالموت أحياناً.

إن الانتقاد اللاذع جعل الكاتب البريطاني الشهير "توماس هاردي" يقلع عن الكتابة إلى الأبد، كما دفع الشاعر الإنجليزي "توماس شاتروثون" إلى الانتحار.

وكان "بنيامين فرانكلين" في شبابه تنقصه اللباقة والكياسة في معاملة الناس، ثم أصبح بعد ذلك من ألمع الدبلوماسيين، فما هو سر نجاحه؟ لقد علمته التجارب، فقال قولته الشهيرة: "لن أتحدث بسوء عن أحد، بل سأتحدث عن الخير الذي أعرفه في كل إنسان".

إن أي أحمق يستطيع أن ينتقد، وأن يتهم، وأن يلوم، ومعظم الحمقى يفعلون ذلك، لكن على المرء يسيطر على نفسه، وأن يكون متفهماً ومتسامحاً، ولنذكر قول الدكتور "جونسون": "إن الله لا يحاسب الإنسان إلا بعد أن ينتهي أجله".

فلماذا نتسرع أنا وأنت بمحاسبة الناس؟

الفصل الثاني

السر الأعظم في معاملة الناس

يمكنك أن تجعل شخصاً ما يقبل على عمل ما، إذا استطعت فقط ترغيب ذلك الشخص في هذا العمل.. عندئذ سوف يعطيك هذا الشخص ساعته إذا وجهت مسدسك نحو صدره، وسوف تجعل أيضاً موظفاً لديك يساعدك حتى لو أدرت ظهرك له، كما سيلبي طفلك ما تريد إذا ما هددته بالعصا. لكن يجب أن نضع في الحسبان أن الطرق بدائية ونتائجها خطيرة.

وهناك طريقة وحيدة تجعلك تقبل على العمل بإرادتك وذلك بمنحك ما تريده أنت.

يقول "فرويد": إن كل أفعالنا تصدر من دافعين: دافع الغريزة الجنسية، ودافع الرغبة في العظمة".

يوضح ذلك "جون ديوى" قائلاً: "إن رغبة الإنسان في أن يكون شيئاً مذكوراً أعمق حافز للعمل".

أي إنسان بالغ طبيعي يرغب في:

– صحة جيدة.

- غذاء متكامل.

- نوم عميق.

- المال.

- حياة الآخرة.

- الارتواء الجنسي.

- معاش مناسب لأولاده.

- أن يكون شيئاً مهما.

وهي يمكن تحقيقها باستثناء رغبة واحدة، تلك التي أسماها "فرويد": "الرغبة في العظمة" أو أسماه ديوي: "الرغبة في أن تكون شيئاً مذكوراً".

وهنا تكمن الرغبة الإنسانية الملحة، فمن بمقدوره إشباع تلك الرغبة فيمن يلتقيهم من أناس جميع قلوبهم في راحة يده، حتى إن الحانوتي سيأسف لموته.

ولعل الرغبة في أن تكون شيئاً مذكوراً، واحدة من المميزات الفاصلة بين الإنسان والحيوان، فمثلاً:

اعتاد والدي أن يشارك في المعارض التي تقام بأسواق المدينة بعرض

بعض الخنازير والماشية التي يربيها في مزرعته، وكثيراً ما كان يفوز بالجوائز الأولى.

وكان حين يزورنا الأصدقاء والضيوف يستعرض والدي في فخر وزهو جوائزه التي فاز بها في تلك المعارض.

وبالطبع ما كانت الخنازير تعني بتلك الجوائز التي فازت بها، لكن والدي كان يتولى الأمر لأنها تشبع فيه الرغبة أن يكون شيئاً مذكوراً.

الرغبة ذاتها دفعت كاتباً صغيراً في محل تجاري لم ينل من التعليم إلا قليل القليل إلى دراسة كتب القانون التي عثر عليها مصادفة في برميل النفايات.. إنه "إبراهام لنكولن" رئيس الولايات المتحدة الأمريكية.

الرغبة نفسها أوحت إلى "تشارلز ديكنز" لكتابة رواياته الخالدة، وأوحت إلى "روكفلر" ليصبح أغنى رجل في العالم.

الرغبة نفسها جعلت أغنى رجل في بلدك يبني قصراً أكبر بكثير مما يحتاجه. وتجعلك تسعى لارتداء أحدث الأزياء، وشراء أفخر السيارات، وهي التي تدفعك للتحدث عن أطفالك النابغين.

كما أنها سبب في تحول كثير من الصبية إلى مجرمين عتاة وأفراد العصابات.

يقول "إ. ب. مالروني" رئيس الشرطة السابق في نيويورك: إن أول ما يطلبه المجرم لحظة القبض عليه هي تلك الجريدة التي نشرت جرائمه

وينسى تماماً الكرسي الكهربائي الذي يموت عليه موتاً شنيعاً فهي بعيدة غاية البعد عن تفكيره فكل ما يهمه هو رؤية صورته في صدر الصحيفة إلى جانب صور "إينشتين" و "روزفلت".

كيفية إشباع رغبتك في أن تكون شيئاً مذكوراً، تحدد أي نوع من الرجال أنت.

بين أروقة التاريخ أمثلة عديدة لمشاهير كافحوا لتحقيق رغبة الشيء المذكور.

"جون روكفلر" منح أموالاً طائلة لإقامة مستشفى في الصين لعلاج الآلاف من الناس من غير وطنه وجنسه، إنها الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً.

في حين أن "دلنجر" كان رئيس عصابة ولص مصارف وقاتل وكانت تحركه لفعل ذلك رغبته في أن يكون شيئاً مذكوراً.

"جورج واشنطن" أراد أن يلقب بـ"صاحب العظمة" رئيس الولايات المتحدة و "كريستوفر كولمبس" طلب لنفسه لقب "أميرال المحيط ونائب الملك في الهند".. "كاترين العظيمة" كانت ترفض فتح الرسالة التي لا تحمل عبارة "جلالة الملكة".. زوجة "لنكولن" صرخت في وجه زوجة الجنرال "جرانت" قائلة: كيف تجرئين على الجلوس في حضوري قبل أن أسمح لك؟!

أصحاب الملايين تسابقوا على صرف الأموال على رحلات "الأميرال بيرد" الخاصة باكتشاف القطب الجنوبي، طمعاً في تخليد أسمائهم بعد موتهم وإطلاقها على قمم الجبال الثلجية.

"فيكتور هيجو " أيضاً كان يطمع في أن تسمى باريس باسمه تخليداً لذكراه.

إن العجز في اكتساب عطف الناس واهتمامهم قد يؤدي ببعض الأشخاص إلى إصابتهم بالعجز، لنأخذ السيدة "ماك كنلي" مثلاً على ذلك، فقد أشبعت رغبتها في الشعور بالأهمية عندما دفعت زوجها إلى الإهمال في أداء الرئاسة لكي يظل إلى جوارها في الفراش حتى تنام.. لأنها كانت تعاني من ألم في أسنانها.

الدراسات العلمية كشفت عن أن نصف عدد المرضى بعقولهم يرجع سبب مرضهم إلى أضرار تصيب المخ نتيجة إدمان المخدرات، أو المشروبات الروحية، أو الإصابات المختلفة للرأس، ولكن إلى أي سبب يرجع مرض النصف الآخر؟

عندما طرحت هذا السؤال على طبيب أمراض عقلية أجابني بصراحة أنه لا يعرف لماذا يصبح الناس مجانين؟ ولكنه قال: إن معظم المصابون بالجنون يجدون في الجنون شعوراً بالأهمية لم يستطيعوا تحقيقه في عالم الواقع.

ثم روى قصة مريضة لديه كانت ترغب من الزواج الحب والارتواء

الجنسي والأبناء والمركز الاجتماعي، ولكن الحياة قتلت آمالها إذ أنها تزوجت من رجل لم يكن يحبها وشاءت الأقدار أن تكون عاقراً فأصيبت بالجنون، وصارت تتخيل أنها طلقت من زوجها وتزوجت من نبيل إنجليزي، وأصبح اسمها ليدي سميث، وأنها تنجب مولوداً كل ليلة.

لقد قال طبيبها لي: لو أمكنني أن أرد لهذه السيدة عقلها لما فعلت؛ لأنها الآن تنعم بالسعادة التي كانت ترغبها.

إن المجانين أكثر سعادة مني ومنك، لقد استطاعوا في دنيا أحلامهم أن يحصلوا على السعادة التي عجزوا عن الحصول عليها في عالم الواقع، فبمقدورهم أن يوقعوا لك شيكاً بمليون دولار، أو يمنحوك خطاب توصية لأغاخان.

إذا كان هناك بعض الذين يتلهفون على الشعور بالعظمة والأهمية حتى يصبحوا مجانين بالفعل، تخيل ما هي المعجزات التي يمكننا تحقيقها من خلال إشباع هذه الرغبة في هؤلاء الأشخاص.

لم يعرف التاريخ سوى اثنين كانا يتقاضيان راتباً سنوياً قدره مليون دولار هما: "والتر كرايزلر" و "تشارلس شواب".

فلماذا كان "أندرو كارينجي" يدفع لمدير مصانعه "شواب" مليون دولار سنوياً، أي أكثر من ثلاثة آلاف دولار يومياً؟

هل كان "شواب" عبقرياً فذاً؟ كلا.

هل كان يعرف عن تصنيع الفولاذ أكثر من أي شخص آخر؟ كلا بل كان "شواب" يتقاضى هذا المرتب لمقدرته على معاملة الناس.

ولقد قال لي "شواب": إن سر مقدرته تلك تنحصر في قدرته على إثارة الحماس بين الناس، وأن الطريقة المثلى للحصول على أفضل ما في الإنسان هي: الثناء والتشجيع، وسبيلي إلى ذلك سهل وبسيط، فإني أجزل لهم المديح والثناء، وأسرف في التقدير والتشجيع فليس هناك أي شيء يقتل الطموح مثل توجيه النقد لمن هم في مستوى أعلى، أما أنا فلا أنقد أحداً، ولا أبحث عن أخطاء أحد، وإذا طلب مني وصف نفسي سأقول: رجل مبذر في ثنائه، مسرف في تقديره.

وإذا كان هذا ما يفعله "شواب" فماذا نفعل أنت وأنا؟

عكس ذلك تماماً، فإذا لم يعجبنا شيء، ثار غضبنا، وإن أعجبنا شيء، التزمنا الصمت.

والثناء المخلص كان سراً من أسرار نجاح "روكفلر" في معاملة الناس. فمثلاً، حين خسر شريكه "إدوارد بدفورد" مليون دولار بعد إتمامه صفقة فاشلة، كان في مقدور "روكفلر" صب غضبه على شريكه وتوجيه اللوم له على تلك الصفقة الخاسرة، ولكنه كان يعلم أن شريكه "بدفورد" فعل أقصى ما في وسعه، ويكفي بهذا سبباً لامتداحه والثناء عليه، فأجزل له المديح لاستطاعته إنقاذ ستين في المائة من المال الذي وضع في هذه الصفقة.

لجأت مرة إلى الصوم عن الطعام ستة أيام متوالية، فلم أجد في

ذلك صعوبة، وأحسست بجوع في نهاية اليوم السادس اقل مما شعرت به في نهاية اليوم الثاني.

وبالرغم من ذلكم فإن الكثيرين من الناس يشعرون بعذاب الضمير إذا ما تركوا عائلاتهم أو مستخدميهم من دون طعام طيلة ستة أيام، ولكن هذا الضيمر لا يتحرك إذا تركوهم لمدد كبيرة دون منحهم الثناء المخلص الذي يبحثون عنه مثلما يبحثون عن الغذاء.

إننا نتعهد بغذاء أجساد من نعولهم، ونادراً ما نتعهد بتغذية عزة أنفسهم بالثناء والمديح، نقدم لهم الطعام والشراب ونمنع عنهم التقدير والتشجيع والثناء الذي يظل في مخيلتهم لسنوات طوال.

قد يرى القارئ أن هذا كلام فارغ فيه رياء ونفاق وتملق فهو غير مجدي مع الأذكياء على الأخص.

وذلك بالطبع حقيقة، فنادراً ما ينفع التملق والرياء مع الأذكياء لأنه فارغ وأناني وكاذب ويجب أن يفشل، بغض النظر عن أن هناك أناساً يتعطشون للثناء والتقدير بحيث يقبلون كل ما يقدم لهم دون تمييز.

كالإخوة "ميديفاني" الذين كانوا موفقين إلى حد كبير في زواجهم فقد تزوجوا من أشهر نجمتين عالميتين فضلاً عن المليونيرة الحسناء "بربارة هاتون".

لعلك تتساءل كيف استطاعوا أن يفعلوا ذلك؟

النجمة "بولانجرى" قالت لي: لقد كان الإخوة "ميديفاني" يجيدون فن الإطراء خلافاً لسائر الرجال الذين عرفتهم، هذا الفن الذي أصبح نادراً في عصرنا، أؤكد لك أن هذا هو سر جاذبية "ميديفاني" للنساء.

حتى إن الملكة فيكتوريا نفسها خضعت للإطراء فقد اعترف "دزرائيلي" بأنه استخدمه بكثرة في معاملته للملكة.

لكن "دزرائيلي" كان عبقرياً فذاً، فإذا كان الإطراء قد أجزاه، فليس من الضروري أن يجزيك الإطراء أو يجزيني، بل ربما كان السبب في وقوعك في العديد من المشكلات إذا ما حاولت استخدامه.

إن الفرق بين التقدير والإطراء فرق بسيط، الأول نقي خالص، والثاني أناني ومغشوش، الأول يصدر عن القلب، والثاني يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثاني جزء من الأنانية، الأول مطلوب من الجميع، والثاني مرفوض من الجميع.

لقد رأيت أخيراً تمثالاً نصفياً للجنرال "أوبديجون" في قصر تشابولتيك بمدينة مكسيكو، وقد كتب على قاعدة التمثال كلمات حكيمة منتقاة من فلسفة "أوبريجون":

"لا تخش الأعداء الذين يهاجمونك، بل احذر الأصدقاء الذين يتملقونك".

كان لدي الملك جورج الخامس مجموعة من الحكم معلقة داخل

برواز على جدار غرفة مكتبه بقصر بكنجهام، وإحدى هذه الحكم تقول: "لا تعلمني إجزال العطاء، ولا الترحيب بالإطراء الرخيص".

ويقصد بالإطراء الرخيص التملق الذي قرأت مرة تعريفاً له بأنه إخبار الشخص الآخر بما يعتقده في نفسه.

قال "رالف والدوا إيمرسون": إن كل إنسان أقابله هو أفضل مني بطريقة ما، ومن هنا أستطيع أن أتعلم منه.

إن كان ذلك الأمر صحيحاً لـ "إيمرسون" أليس من المحتمل أن يكون صحيحاً بالنسبة لي ولك؟

دعونا من التفكير في أنفسنا وتعالوا نعدد الصفات الطيبة في كل إنسان نقابله ونمنحه الثناء الصادق والمخلص.

كن مبذراً في ثنائك، سخياً في امتداحك، يحفظ الناس كلماتك ويذكرونها طيلة حياتهم حتى بعد أن تنساها أنت.

الفصل الثالث

إفعل شيئًا، حتى لا تسير بمفردك

عندما أذهب إلى "مين" لصيد الأسماك، أنسى ما أحبه وأفكر فقط فيما يحبه السمك، فأنا لا أضع الكريز أو الكريمة اللذين أكن لهما حباً وإنما أضع دودة بالسنارة، وألقيها للسمك ثم أردد:

"ألا تحبين الحصول على هذه؟".

فلماذا لا نستخدم هذا المنطق في اصطياد الناس؟

عندما سئل "لويد جورج" كيف بإمكانه أن يظل في الحكم بعد أن تخلى عنه جميع الساسة كـ "ويلسون" و "أورلاندو " و "كليمنصو ".. أجاب:

إذا كان الفضل في بقائه في الحكم يعود إلى أمر ما، فهذا الأمر هو أن تستخدم الطعم الذي يلائم الصيد.

فلماذا دائماً نتحدث عما تريده؟

فمن الطبيعي أن تحب ما تحب، ولا تفترض أن يكون محدثك يشاركك هذا الحب.

والطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر أن تتحدث عما يريده هو، وأن ترشده إلى طريقة تحقيقها.

حاول غداً، أن تستميل شخصاً ما على أن يفعل شيئاً، فمثلاً: إذا كنت تريد أن تجعل ابنك يقلع عن التدخين، فلا تعظه ولا تتحدث عما تريده، واشرح له أن التدخين قد يعوقه عن الفوز في مباراة كرة أو في سباق عدو.

من الأفضل أن تتذكر ذلك في تعاملك مع أطفالك، أو مع صغار العجول أو القردة.

في ذات يوم، أراد "رالف والد إيمرسون" هو وابنه أن يجعلا عجلاً صغيراً يعود إلى حظيرته، ولكنهما ارتكبا الخطأ الشائع، بالتفكير فيما يريدان، "إيمرسون" يدفع العجل، وابنه يجذب دون جدوى، وكان العجل مثلها تماماً، يفكر بما هو يريد، فثبت أقدامه في الأرض ورفض أن يبرح مكانه قيد شعرة. زوجة إيمرسون رأت المشهد من نافذة منزلها، ولم تكن ماهرة كزوجها في كتابة المقالات والكتب، ولكنها كانت تدرك ما يريده صغار العجول، فقد ذهبت إلى العجل ووضعت إصبعها في فمه ليلعقه، ثم قادته بيسر إلى داخل الحظيرة.

في كتابه الشهير "التأثير بالتصرف الإنساني" قال "هاري أوفرستريت": "كل عمل مصدره رغبة كامنة في النفس، وأفضل نصيحة للذين يعملون بإقناع الناس في العمل أو البيت أو المدرسة أو في

السياسة هي أولاً تخلق في الشخص الآخر رغبة جامحة في أن يفعل ما تريد، فمن يستطع ذلك يمتلك الدنيا، ومن لم يستطع يسير الطريق بمفرده".

إن ذلك الفتى الاسكتلندي الفقير "أندرو كارنيجي" الذي بدأ العمل بأجر يبلغ سنتين في الساعة، عند وفاته ترك ثروة تقدر بـ ٣٦٥ مليوناً من الدولارات، فكيف فعل ذلك؟

لقد تعلم في مستهل حياته أن الوسيلة المثلى للتأثير بالناس التحدث عما يريده الشخص الآخر.

التحق كارينجي بالمدرسة أربع سنوات وحسب، ولكنه تعلم من الحياة فنون معاملة الناس؟

قلقت زوجة أخيه ذات يوم على ولديها الطالبين في بيل حيث كانا منهمكين جداً في دراستهما ولم يردا بكلمة واحدة على رسائلها المتكررة.

فراهن كارنيجي بمائة دولار من أنه قادر على الحصول على الجواب بواسطة البريد العائد، فكتب إلى الشابين خطاباً يقول فيه: إنه أرفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة دولارات وأغفل وضع الحوالة.

وما لبث الجواب أن عاد مع البريد العائد يشكر العم العزيز أندرو لهذه الرسالة الرقيقة،..." ولا شك أنك تستطيع إنهاء الجملة بنفسك.

اعتدت استئجار إحدى قاعات الاحتفال في فندق بمدينة نيويورك لمدة عشرين ليلة في كل موسم من أجل إلقاء سلسلة من المحاضرات.

وذات موسم ارتفعت قيمة الإيجار إلى ثلاثة أضعاف، وقد علمت بذلك بعدما وزعت بطاقات الدعوة وعمل الدعاية اللازمة في الصحف.

ولم أكن أريد أن أدفع تلك الزيادة، ولكن ما فائدة أن أحدث صاحب الفندق بشأن ما أريد؟

وقلت لمدير الفندق: لقد صدمت قليلاً عندما علمت بالأسعار الجديدة، لكنني لا ألومك أبداً، ولو كنت مكانك لفعلت مثلما فعلت، فدورك كمدير للفندق تحقيق الربح، وإن لم تفعل، فربما أقلت من وظيفتك.

ولكني سأوضح لك المضار والفوائد التي ستعود عليكم إذا ما صممتم على تلك الزيادة.

أمسكت بورقة ورسمت خطاً في منتصفها، كتبت أعلاها كلمة "الفوائد"، وفي أعلى النصف الثاني كلمة "المضار"، وكتبت تحت كلمة "الفوائد" الاحتفاظ بالقاعة خالية" ثم قلت للمدير: وطبعاً ستستفيد بذلك لتأجيرها لحفلات الرقص أو للمؤتمرات أو غيرها مما يعود بربح يفوق ما تعود عليكم به سلسلة من المحاضرات.

أما المضار، أولاً، بدلاً من زيادة أرباح الفندق عن طريقي، فإنك

ستفقده تماماً، لأنني لن أستطيع تسديد الإيجار الذي تريده كما أن المحاضرات تجتذب إلى فندقكم مجموعة من المثقفين، ما كانوا سيأتون إلى فندقكم حتى لو أنفقتم خمسة آلاف دولار.

ثم سلمت الورقة للمدير قائلاً: أود أن تدرس بعناية الفوائد والمضار التي ستعود عليكم، وتخبرني بقرارك الأخير.

وفي اليوم التالي، أخبروني أن الزيادة ٥٠% فقط بدلاً من ٣٠٠%.

والمهم في هذا كله حصولي على تخفيض دون أن أفصح عما أريد، بل تحدثت عما يرغب فيه محدثي.

إليكم أعظم نصيحة في فن العلاقات الإنسانية، قال "هنري فورد": إذا كان هناك سر للنجاح، فهو يكمن في القدرة على معرفة وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من منظاره هو.

إن أي إنسان عادي يستطيع أن يحس صدق هذا القول، ومع ذلك، فإن تسعين بالمائة من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ٩٠ % من الوقت.

يجوب آلاف البائعين طولاً وعرضاً وهم منهكون ومتعبون، ولا يكادون يحصلون على أي مكسب يذكر، لماذا؟

لأنهم يفكرون دائماً بم يريدونه فقط، ولو تمكنوا أن يرغبونا في

بضاعتهم لذهبنا إليهم واشتريناها.

ذات يوم وأنا متجه إلى محطة القطار، قابلت أحد السماسرة وكان خبيراً بمنطقة "فوريست هيلز" حيث أقيم، فسألته: هل المنزل الذي أرغب في شرائه مبني من الأسمنت المسلح؟ فقال: إنه لا يدري، وأخبرني بما أعرفه سلفاً: أن أسأل عن ذلك لدى اتحاد حدائق فوريست هيلز، ثم طلب مني أن يتولى عقد الصفقة.

لم يكن يهتم بمساعدتي، بل كان يهتم بمساعدة نفسه، وكان يجب أن أعطيه نسختين من كتابي "فاش رنج" البائع المتجول، وثروة للمشاركة، فإن قرأ هذين الكتابين، وعمل وفقاً للمبادئ الواردة فيهما، لاستفاد من ذلك في حياته العملية فائدة لا تقدر بثمن.

منذ بضع سنوات كنت أجلس في عيادة أخصائي الأنف والأذن والحنجرة، وبادرني الطبيب قبل أن يفحصني بسؤال: ما عملك؟.. لم يكن يهتم بمرضي، ولكنه كان مهتم بقدرتي المالية.

وكانت نتيجة سؤاله أنه لم يحصل على شيء، وتركت عيادته وأنا مستاء من تصرفاته.

إن العالم مليء بمثل أولئك الأشخاص الذين يسيطر عليهم الجشع والأنانية، ومن ثم فالذي يسعى جاهداً لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هي تفوقه على منافسيه.

قال "أوين يونج": إن من يستطيع أن يضع نفسه مكان إنسان آخر، ويستطع أن يفهم ما يدور في عقله، لن يحتاج أبداً إلى القلق على مستقبله.

إذا استطعت أن تستفيد من هذا الكتاب بشيء واحد فقط، فهو الميل المتزايد إلى وضع نفسك موضع الشخص الآخر، ورؤية الأشياء بمنظاره لكان هذا– على بساطته– حجراً للزاوية في نجاحك وبناء شخصيتك.

كان أحد الطلبة في معهدي قلقاً على طفله الذي كان ضعيف البينان، فاقد الشهية، وقد اعتاد والداه استخدام الطرق العادية، فنهراه وتذمرا منه قائلين: أمك تريدك أن تأكل هذا، وأبوك يرغب في أن تكبر لتصبح رجلاً عظيماً.

ولكن هل اهتم الطفل برغبات والديه؟.. كما تهتم أنت بأيام الأعياد عند البوذيين!

فهل يتوقع إنسان، بالغاً ما بلغ من غباء، أن يتوقع أن يتفاعل طفل عمره ثلاث سنوات مع وجهة نظر والده البالغ من العمر الثلاثين عاماً.

وقد اكتشف والد الطفل خطأ تفكيره، فقال في نفسه: ما الذي يريده طفلي؟ كيف يمكنني أن أوفق بين ما أريد وما يريد؟.

وحين بدأ يفكر بهذه الطريقة، سرعان ما حلت المشكلة.

كان للطفل دراجة يحب أن يقودها على جانب الطريق أمام منزله،

وبالقرب من منزله يسكن صبي يكبره سناً كان يطيب له دائماً أن يأخذ الدراجة عنوة من الطفل ليركبها، وكان الصبي الصغير يعود إلى والدته باكياً، فتذهب للصبي وتأخذ منه الدراجة.

فماذا كان الطفل يريد؟

بالطبع كان يرغب في الانتقام من هذا الصبي، وعلم أبوه هذا، فقال له: إنه يستطيع تحطيم الصبي إذا ما تناول جميع ما تقدمه له والدته من طعام، فأخذ الطفل يتناول جميع ما تقدمه والدته من أصناف الطعام، لكي ينمو ويكبر ويقوى، ويستطيع أن يؤدي ذلك الصبي الشرير الذي طالما سخر منه.

تذكر دائماً: خلق أولاً في الشخص الآخر رغبة جامحة، فمن يفعل ذلك يمتلك الدنيا، ومن لم يفعل، يسير الطريق وحيداً.

الفصل الرابع

افعل ذلك تكن موضع إعجاب أينما ذهبت

هل سألت نفسك لماذا تقرأ هذا الكتاب؟ لتعرف كيف تعامل الناس وتكسب الأصدقاء، إذ كنت كذلك فاترك الكتاب جانباً، وتعلم فن اكتساب الأصدقاء عن أكبر مكتسب للأصدقاء في العالم.

هل تبادر إلى ذهنك من هو؟ قد تقابله غداً مصادفة أثناء سيرك في الشارع، سيهز ذيله عندما تقترب منه فقد يرقص مرحاً إذا ملست على شعره ليظهر لك مدى حبه لشخصك، وليس وراء هذا غرض ولا مقصد فهو لا يريد أن تشتري منه قطعة أرض، ولا يريد استمالتك للزواج من ابنته.

هل عرفته.؟ إنه الكلب.

هل بدر إلى ذهنك أنه الحيوان الوحيد الذي لا يعمل ليحصل على طعامه؟ فالدجاجة تضع بيضاً، والبقرة تدر لبناً، وعصفور الكناريا يغرد بصوت شجي، أما الكلب فلا يعمل إلا حب المحيطين به.

في الخامسة من عمري، اشترى لي والدي كلباً صغيراً، ذهبي الشعر أسميته تيبي، كان مصدراً لسعادتي، وكان ينتظرني أمام المنزل في موعد عودتي من المدرسة، وعيناه الجميلتين ترنو صوب الطريق في شغف

وعندما يراني عن بعد أو يسمع وقع خطواتي، يندفع نحوي كالسهم إلى أعلى التل لتحيتي بنباحه وقفزاته.

وظل "تيبي" أعز أصدقائي طوال خمس سنوات، وذات ليلة مشئومة مات "تيبي" صعقاً على بعد عشرة أقدام مني، وقد كان ذلك مأساة طفولتي. لم تقرأ يا "تيبي" كتاباً في علم النفس، لست بحاجة إلى ذلك، غريزتك الإلهية علمتنا أن باستطاعة الإنسان كسب الأصدقاء خلال شهرين إذا اهتم بالناس أكثر مما يستطيع كسبه خلال عامين عن طريق حمل الناس على الاهتمام به.

في نيويورك أجرت شركة الاتصالات دراسة لمعرفة الكلمة الأكثر استخداماً في المكالمات الهاتفية، هل عرفتها؟

وكانت الكلمة ضمير المتكلم "أنا" حيث استخدمت ٣٩٩٠ مرة في ٥٠٠ مكالمة هاتفية.

هل تلاحظ أنك عندما تنظر إلى مجموعة من الصور الفوتوغرافية من بينها صورتك، إلى من تنظر أولاً؟

فلماذا يظهر الناس اهتماماً بك ما دمت أنت لا تهتم بهم أولاً؟

وكيف تحاول لفت أنظار الناس إليك، دون أن يتجه نظرك أولاً إليهم؟

ارتكب نابليون ذلك الخطأ، ففي آخر لقاءاته مع جوزفين، قال

لها: لقد حصلت على المجد والسلطة ما لم يحصل إنسان عليه قط، فأنت الإنسان الوحيد الذي اعتبره الصديق المخلص الذي يمكن الاعتماد عليه في هذا العالم.

ويشك المؤرخون في أنه كان يستطيع الاعتماد حتى عليها.

"ماذا يجب أن تعني الحياة لك؟" كتاب للنفساني الشهير "ألفرد أولر" قال فيه: "إن الشخص الذي لا يهتم بأخيه الإنسان يعاني من مصاعب جمة في الحياة، وفي مثل هذا الشخص يتجلى الفشل الإنساني في مختلف صوره".

حين كنت أدرس في كتابة القصة القصيرة في نيويورك، ألقى محرر مجلة كولبرز علينا محاضرة قال فيها: إنه يستطيع التقاط أية قصة من بين عشرات القصص التي تصله يومياً، وبعد قراءة أجزاء قليلة منها، يستطيع أن يشعر إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا، فإذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه.

قضيت أمسية في غرفة ملابس الساحر المعروف "هوارد ترستون" الذي طاف العالم خلال أربعين سنة، ليبهر الشعوب بألعابه السحرية المدهشة، إن أكثر من ستين مليون مشاهد دفعوا المال لرؤية ألعابه، فجني من وراء ذلك ثروة تقدر بمليوني دولار.. فسألته عن سر نجاحه، فقال: "إن كثيراً من السحرة ينظرون إلى الجمهور وهم يقولون في أنسهم: "حسناً إنهم سخفاء، وسأضحك عليهم بحركاتي"، أما نظرتي

لجمهوري أشعر فيها بالامتنان لأن هؤلاء الناس جاءوا لرؤيتي، وهم يسهلون علي أن أكسب المال بوسيلة مرضية، لذلك سأبذل أقصى ما في طاقتي لإسعادهم.

روت لي السيدة "شومان هينك" المغنية الشهيرة، والتي فكرت ذات يوم في الانتحار وقتل أطفالها، أنها تغلبت على المحن والمآسي التي عاشتها بالغناء فقد ظلت تغني وتغني، واستطاعت أن تصبح أعظم مغنية لأدوار "فاجنر" وقد أرجعت سر نجاحها إلى اهتمامها بالناس.

السبب ذاته كان وراء الشعبية الجارفة لـ "ثيودور روزفلت"، فقد استطاع أن يجعل كل من حوله- حتى خدمه- يحبونه.

لدرجة أنه بعد تنحيه عن الرياسة، زار البيت الأبيض وكان ذلك في عهد الرئيس "تافت" الذي كان وزوجته خارج البيت، فظهر حبه الصادق للبسطاء من العامة، حيث راح يحادث خدم البيت، ويناديهم بأسمائهم، متلطفاً معهم ومداعباً.

وحكى ابنه عن هذه الزيارة يقول: "عندما رأى والدي "أليس" خادمة المطبخ، سألها عما إذا ما زالت تصنع فطائر الذرة، فأجابته: "إنها تصنعها أحياناً للخدم، أما أسياد البيت الأبيض، فلا يتناولون منها شيئاً.

فقال "روزفلت" وهو مستاء من ذلك: إن ذوقهم سيء، وسأخبر الرئيس "تافت" بذلك حين أقابله.

وأحضرت "أليس" قطعة له في طبق، فخرج من مكتب الرئيس وهو يأكلها.

وظلت هذه الزيارة مسار حديث الجميع، قال لي "إيت هوفر"– بستاني البيت الأبيض: كان ذلك اليوم أسعد الأيام التي عشناها منذ عامين، ولن يرضى أحد منا أن يستبدل ذكراه تلك بورقة بمائة دولار.

وكان هذا الاهتمام بالناس وبمشكلاتهم الخاصة هو سر نجاح الدكتور "تشارلي إليوت" أحد رؤساء جامعة "هارفارد" البارزين.

ذات يوم، أتى إليه في مكتبه بالجامعة أحد الطلاب ليقترض خمسين دولاراً من صندوق الكلية، فأعطاه المبلغ الذي طلبه، محدثاً إياه أنه قد سمع عنه أنه يطهو طعامه بنفسه في غرفته، مخبراً إياه أنه كان يفعل ذلك عندما كان في مثل سنه، شارحاً له كيف كان يصنع فطيرة محشوة باللحم.

من خلال تجربتي الشخصية وجدت أن بإمكان الشخص كسب اهتمام أبرز الناس وأرفعهم قدراً لو أنه أبدى اهتمامه بهم.

■ لنعط مثلاً على ذلك:

منذ سنوات، كنت أدرس في كتابة الرواية في معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأردنا نحن الطلبة استدعاء "كاثلين نوريس" و "فاني هيرست" و "إيدا تاربل" و "ألبرت بيسون تيرهون" و "روبرت هيوز" وغيرهم من

المؤلفين المشهورين، لنستفيد من تجاربهم، فكتبنا لهم نخبرهم إعجابنا بأعمالهم ولهفتنا لمعرفة سر نجاحهم، وقد وقع هذه الرسائل أكثر من مائة وخمسين طالباً.

وقلنا: إننا نعلم أنهم مشغولون في العمل، الأمر الذي قد يتعذر معه عليهم الحضور شخصياً، فأرفقنا مع الرسالة قائمة بالأسئلة لكل منهم، تتعلق بحياتهم الشخصية، وطريقتهم في الكتابة، راجين الإجابة عنها.

وبالرغم من ذلك حضر هؤلاء الكتاب المشاهير إلى بروكلين بأنفسهم لمساعدتنا والرد على تساؤلاتنا.

جميعنا ملوكاً أو صعاليك نحب من يقدرنا ويظهر إعجابه بنا، فمثلاً القيصر الألماني السابق "غليوم"، نال الكثير من الذل والمهانة إبان الحرب العالمية الأولى، حتى إن شقيقه انقلب عليه بعد أن فر إلى هولندا لينجو بنفسه من الموت.

وازدادت كراهية الناس له حتى تمنى الملايين لو أنهم مزقوا جسده إرباً وأحرقوه حياً.

وسط هذا الجو المشحون بالحقد والغضب، بعث له صبي صغير رسالة تفيض بالشفقة والإعجاب، قائلاً له: "إنه مهما فكر الآخرون سيظل على حبه للقيصر"، وقد تأثر القيصر بهذه الرسالة، ودعا الصبي للمجيء لرؤيته فجاء الصبي ومعه أمه، والتي تزوجها القيصر فيما بعد.

بالطبع لم يكن الصبي بحاجة إلى قراءة كتاب في فن اكتساب الأصدقاء والتأثير في الناس، بل كان موهوباً بغريزته.

وعلينا إذا أردنا كسب الأصدقاء، تكريس أنفسنا لخدمة الآخرين، مجردين أنفسنا من الأنانية والتفكير في الذات.

عندما كان دوق "وندسور" ولياً للعهد، رغب في زيارة أمريكا الجنوبية، وقبل أن يبدأ رحلته، أمضى أشهر في دراسة اللغة الأسبانية ليتمكن من إلقاء خطبة بلغة أهل هذه البلاد، وكان ذلك سبباً في أن أحبه الأمريكيون الجنوبيون.

تدرب شركة الاتصالات بنيويورك موظفيها على قول: الرقم من فضلك، بلهجة تعني: صباح الخير، يسعدني أن أخدمك.

لنتذكر هذا حين نجيب على الهاتف غداً.

هل ينفع هذا المنطق في العمل؟ باستطاعتي أن أقدم عدة أمثلة للتدليل على ذلك، ولكن لا يتسع الوقت إلا لذكر مثلين اثنين:

تولى "تشارلس والترز" الموظف بأحد البنوك الكبيرة في نيويورك إعداد تقرير عن شركة محددة، ولم يكن سوى رئيس شركة صناعية يستطيع من خلالها جمع المعلومات والبيانات التي يحتاجها، فذهب لمقابلته، وحين دخل إلى مكتبه أطلت شابة من الباب وأخبرت الرئيس أن لا طوابع لديها اليوم.

وعلق الرئيس على ذلك قائلاً للسيد "والترز": إنني أجمع الطوابع لابني البالغ من العمر اثنى عشر عاماً.

وشرح "والترز" الهدف من زيارته، وبدأ في إلقاء أسئلته، ولكن الإجابات كانت تأتيه غامضة ومبهمة، فكانت المقابلة مختصرة جافة.

قال السيد "والترز"– وهو أحد تلاميذي: بصراحة لم أعرف كيف أتصرف، ثم فجأة تذكرت طوابع البريد وابن رئيس الشركة، وتذكرت أيضاً أن البنك الذي أعمل فيه تأتيه طوابع بريد من كل أنحاء العالم.

وفي اليوم التالي، توجهت إلى الرجل، وأخبرته أن لدي طوابع لابنه، وسرعان ما كان الرجل في استقبالي، وأخذ يصافحني بترحيب وحماس كما لو كنت قد حملت إليه خبر انتخابه كعضو بالكونجرس.

وقال وهو ينظر للطوابع: سيعجب جورج بهذه، أنظر إلى هذه إنها رائعة جداً.

وقضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع وننظر إلى صورة ابنه، ثم خصص أكثر من ساعة من وقته لإمدادي بالمعلومات التي أحتاجها، ثم استدعى بعض معاونيه لسؤالهم، واتصل بآخرين فأصبح لدى معلومات أكثر بكثير مما كنت أنتظره.

وإليكم المثل الآخر:

حاول السيد "نافل" من فيلادفيا أن يبيع الفحم لشركة كبيرة لها

العديد من الفروع، ولكن هذه الشركة كانت ترفض الشراء منه.

وألقى السيد "نافل" وكان من تلاميذي، خطاباً أمام الطلبة يصب فيه جام غضبه على تلك الشركة، وأخذ يصفها بأنها وصمة عار في جبين تلك الأمة.

فأجرينا حواراً بين فريقين موضوعه: انتشار الشركات ذات الفروع تضر بالأمة أكثر مما تنفعها.

وبناء على نصيحتي، اتخذ "نافل" الجانب المعارض، وأن يستعين بمدير هذه الشركة لإعداد كلمته.

وذهب "نافل" على الفور إلى مدير الشركة التي يحقد عليها وقال له: لست هنا لأحاول أن أبيع لكم الفحم، بل جئت لأطلب منكم خدمة. وقص عليه نبأ تلك المناقشة، وقال: جئت أطلب المساعدة لأنني لم أتمكن من التفكير بأحد سواك، يستطيع أن يوفر لي الحقائق التي أحتاجها، فإنني أريد الفوز بهذه المناقشة، وأشكر لك أية مساعدة تقدمها لي من كل قلبي.

فخصص لي الرجل من وقته الكثير، بل استدعى لي أحد موظفيه وكان قد ألف كتاباً عن تلك الشركات ذات الأفرع، وطلب إليه أن يمنحني نسخة منه، وكتب إلى الاتحاد الوطني للشركات ذات الأفرع لتأمين نسخة لي عن مناقشة حول هذا الموضوع، فهو يشعر بأن تلك الشركات تؤدي خدمة حقيقية للأمة، ويجب أن أعترف بأنه فتح عيني

على أشياء لم أكن أحلم بمعرفتها، فقد غير موقفي تماماً.

وحين غادرت المكتب، قام بتوصيلي بنفسه إلى الباب، ولف ذراعه حول كتفي وهو يتمنى لي النجاح في المناقشة، وطلب مني أن أزوره مرة ثانية لأخبره بنتيجة تلك المناقشة، وكانت آخر كلمة قالها: أرجو أن تأتي لزيارتي في الربيع، فأنا أريد شراء صفقة فحم منك.

كان ذلك بالنسبة لي أشبه بالمعجزة، إذ أنه أراد شراء الفحم من دون أن أطلب منه ذلك.

لقد أطلعت خلال ساعتين من الاهتمام بشركته وبعمله تحقيق ما لم أستطيع تحقيقه خلال عشر سنوات من محاولة استمالته لشراء فحمي.

إلا أنك يا سيد "نافل" لم تستكشف حقيقة جديدة، ففي السنة المائة قبل الميلاد. قال "ببليليوس سبروس" أحد شعراء الرومان القدامى: "إننا لا نهتم بالآخرين إلا بعد اهتمامهم بنا".

وهكذا إن أردت أن يحبك الآخرون، فاتبع هذه القاعدة الهامة: أظهر اهتماماً بالناس.

الفصل الخامس

كيف تجعل الناس يحبونك في الحال ؟

بينما كنت واقفاً في الطابور لتسجيل رسالة في مكتب البريد، لمحت الموظف منزعجاً من عمله، يزن الخطابات، ويسلم الطوابع، ويعيد باقي النقود، ويحرر الإيصالات، عمل رتيب متشابه يتكرر سنة بعد أخرى، فقلت في نفسي: سأحاول أن أجعل هذا الفتى يحبني.

وطبيعي إذا رغبت في أن يحبني، فيجب أن أقول له قولاً لطيفاً، لا عن نفسي، وإنما عنه هو، فتساءلت: ما هو الشيء الذي يستحق أن أبدي إعجابي به؟

وهذا سؤال تصعب الإجابة عليه، خاصة بالنسبة للغرباء، ولكنها في تلك المناسبة بالذات كانت سهلة، إذ وجدت شيئاً أعجبني في الحال.

وبينما كان الشاب يزن خطابي قلت له في حماس: كم أتمنى لو لدي شعر مثل شعرك.

فنظر إلى الشاب بدهشة مبتسماً وقال: حقاً، إنه لم يعد جميلاً كما كان في الماضي، فأكدت له أنه ما زال جميلاً رائعاً، وقد سر لذلك كثيراً، وقال: إن كثيرين قبلي أبدوا إعجابهم بشعره.

أراهن أن ذلك الفتى عندما عاد إلى منزله ظهر هذا اليوم أخبر زوجته بذلك، وأنه تطلع إلى صورته في المرآة وقال لنفسه: إن شعري حقاً لجميل.

تسألني ما الذي عاد علي من وراء ذلك؟

لقد جنيت شيئاً ولم أتكلف في سبيله مالاً ولا جهداً، جنيت الإحساس بأنني أعطيت هذا الشاب شيئاً دون أن أنتظر منه أن يهبني شيئاً في مقابله، وهذا بلا شك إحساس يرضيك، ويظل في ذاكرتك زمناً طويلاً.

مبدأ مهم جداً في السلوك الإنساني، لو عملنا به لن تكون هناك مشاكل أبداً، هو: اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته.

منذ آلاف السنين، ظل الفلاسفة يبحثون في قواعد العلاقات الإنسانية، وفي النهاية خرجوا لنا بمبدأ هام: عامل الناس بما تحب أن يعاملوك.

أنت تبغي استحسان من تتعامل معهم، وتريد الاعتراف بقيمتك وقدرك، كما تريد أن تشعر بأهميتك في دنياك الصغيرة، وفي الوقت ذاته لا تريد أن تستمع إلى تملق رخيص، بل تريد أن يكون أصدقاؤك ومعارفك على حد قول "شواب": "مسرفين في ثنائهم لك، صادقين في مديحهم إياك".

لنطبق هذه القاعدة الذهبية: "لنمنح الآخرين ما نريد أن يمنحونا إياه".

كيف يكون ذلك؟ وأين؟

الجواب هو: دائماً، وفي كل مكان.

سألت مرة موظف الاستعلامات في شركة راديو سيتي عن رقم مكتب "هنري سوفين"، وكان أنيقاً في مظهره، فخوراً بطريقته في الإجابة، فأجاب بوضوح تام: هنري سوفين (لحظة من الصمت)، الطابق الثامن عشر (لحظة من الصمت) غرفة رقم ١٨١٦.

واتجهت إلى المصعد، ثم توقفت وعدت إليه وقلت: أهنئك على الطريقة الرائعة التي أجبتني بها على سؤالي، لقد كنت واضحاً ودقيقاً، فعلت ذلك كفنان مبدع، وهذا شيء غير تقليدي تستحق عليه التهنئة.

فرح بذلك بشدة، وشرح لي لماذا توقف بين الجملة والأخرى، ولماذا نطق بكل عبارة بالطريقة التي نطقها بها، وقد جعلته كلماتي يصلح وضع رباطة عنقه وبعدما وصلت إلى الطابق الثامن عشر، تملكني شعور بأنني منحت ذلك الشاب سعادة لا حدود لها.

لا تنتظر حتى تصبح سفيراً لدى فرنسا لكي تبدأ باستخدام هذه القاعدة، بل يمكنك استخدامها في كل يوم ومع كل إنسان.

فإن أحضرت لك عاملة المطعم بطاطس مسلوقة بدلاً من البطاطس المحمرة، فقل لها: آسف لإزعاجك، ولكني أفضل البطاطس المحمرة.

فستجيب: لا إزعاج على الإطلاق، وستكون مسرورة بخدمتك لأنك أبديت احترامك لها.

إن عبارات كهذه: آسف لإزعاجك، هل تتفضل...، هل تسمح...، شكراً، تفعل فعل السحر في نفوس الناس، وهي كالمزيتة تقطر الزيت في طاحونة الحياة اليومية التي تدور متشابهة في رتابة وملل.

هل قرأت إحدى روايات "هول كين"؟

إن ملايين الأشخاص قرءوا رواياته، لقد كان ابن حداد، ولم يقض في المدرسة أكثر من ثمان سنوات، وبرغم ذلك فقد أصبح فيما بعد من أعظم الأدباء في العالم وأكثرهم ثراء!

■ وهذه قصته:

كان "هول كين" ولعاً بالقصائد الشعرية القصيرة، فقرأ كل أشعار "دانيل جابريل روسيتي"، وألقى محاضرة يمتدح فيها شعر "روسيتي"، وأرسل نسخة منها إليه وسعد "روسيتي" بذلك، وربما قال في نفسه: إن أي شاب لديه مثل هذا الرأي في شعري فلابد أن يكون ذكياً.

فدعا "روسيتي" ابن الحداد إلى لندن وعينه سكرتيراً له، وكانت هذه نقطة التحول في حياة "كين"؛ لأنه في موقعه الجديد كان يتلقي بأدباء عصره، فانتفع بمخالطتهم، واستفاد من نصائحهم ومن تشجيعهم، فسلك طريقاً خاصاً في مجال الأدب جعل اسمه عالمياً.

كما أصبح منزله "قلعة جريبا" في جزيرة "مان" مزاراً يقصده الناس من شتى أنحاء العالم، وخلف وراءه ثروة تقدر بمليونين وخمسمائة ألف دولار.

ومن يدري؟

فربما مات "هول كين" فقيراً معدماً، منسياً لو لم يكتب إلى رجل شهير مبدياً إعجابه به.

كان "روسيتي" يعتبر نفسه مهماً، وليس ذلكم بالغريب، فكل إنسان منا يعتبر نفسه مهماً، بل مهماً جداً.

هل تشعر إنك أنقى معدناً من اليابانيين؟

في الحقيقة، إن الياباني يعتبر نفسه، أنقى المعادن البشرية فالياباني المحافظ يتملكه الغضب لو شاهد رجلاً أبيض يراقص يابانية.

وهل تعتبر نفسك أرفع منزلة من الهندوس في الهند؟

هذا ظنك أنت، أما الهندوسي فيشعر أنه أرفع منزلة منك، حتى إنه يرفض تناول طعام طاله ظلك.

وهل تظن أنك أفضل من الإسكيمو؟

إن من الإسكيمو مجموعة من الأفراد الكسالى، يرفضون العمل ولا فائدة منهم، يسميهم الإسكيمو الرجال البيض، تعبيراً عما يشعرون به نحو البيض من احتقار وازدراء.

فكل أمة تشعر أنها الأفضل، والأعرق، والأرفع قدراً من الأمم الأخرى، وهذه هي الوظيفة المتطرفة التي تشعل الحروب.

كل إنسان يشعر بأفضليته من الآخرين في ناحية ما– على الأقل– وحتى تصل إلى قلبه لابد أن تشعره أنك تقدر أهميته، وأنك تقدر ذلك بصدق وإخلاص.

تذكر ما قاله "إيمرسون": "كل إنسان أقابله أفضل مني في ناحية واحدة على الأقل، وفي هذه الناحية يمكنني أن أتعلم منه".

هناك قصتان واقعيتان عن رجلي أعمال طبقا تلك المبادئ فحصلا على نتائج رائعة.

القصة الأولى: عن رجل من رجال القانون يفضل عدم ذكر اسمه، وليكن السيد "ص".

بعدما التحق بمعهدي بمدة وجيزة، توجه السيد "ص" إلى لونج أيلاند برفقة زوجته لزيارة بعض أقاربها، وهناك تركته يتحدث مع عمتها العجوز، وذهبت لزيارة بعض أقاربها الآخرين.

كان يتحتم على السيد "ص" أن يطلع طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ الثناء، فقد فكر في أن يبدأ مع العمة العجوز.

فسألها: ألم يشيد هذا المنزل تقريباً في عام ١٨٩٠؟

فأجابته العجوز: نعم، لقد شيد في تلك السنة تماماً.

فقال: إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه، إنه جميل، بناؤه رائع، وغرفه واسعة، في أيامنا هذه تغيرت تصميمات البيوت لسوء الحظ.

فردت العمة العجوز: شبان اليوم لا يهتمون بالبيوت الجميلة، كل ما يريدونه هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية، وسيارة يتجولان بها.

وبنبرة حنين للماضي أتبعت حديثها قائلة: لقد بني ذلك البيت بالحب، لقد حلمنا به أنا وزوجي قبل سنوات من بنائه، ولم نستعن بمهندس، بل صممناه بأنفسنا.

بعد ذك تجولت معه في المنزل فأبدى تقديره الصادق للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها من أوان خزفية ولوحات إيطالية وستائر حريرية كانت يوماً معلقة في قصر فرنسي عظيم.

يقول السيد "ص": فلما انتهينا من جولتنا بأنحاء المنزل، أخذتني العمة إلى الجراج وهناك رأيت سيارة "باكار" فخمة تكاد تكون جديدة، وقالت لي بصوت رقيق: اشترى زوجي هذه السيارة قبل رحيله، لم أركبها منذ وفاته، أنت تقدر الأشياء الثمينة، لذلك سأعطيك هذه السيارة.

قال لها: لا يا عمتي، إنني أقدر كرمك طبعاً، ولكنني لا يمكن أن أقبل هذا، فأنا لست قريباً لك، ولديك أقارب كثيرون قد يرغبون في اقتنائها.

فهتفت السيدة العجوز في دهشة: أقارب، إنهم ينتظرون موتي للحصول على هذه السيارة.

فقال لها: إذا لم تريدي إعطاءهم إياها، فبإمكانك بيعها بسهولة.

صاحت العجوز في وجهه قائلة: أبيعها، إنني لا احتمل رؤية غرباء يقودون هذه السيارة أمامي، هذه السيارة اشتراها زوجي لي أنا، وسأمنحك إياها لأنك تقدر الأشياء الثمينة.

لقد حاول أن يتملص من قبول السيارة، لكنه لم يستطع ذلك خشية أن يؤذى مشاعرها.

هذه السيدة العجوز التي تركت وحيدة مع تذكاراتها في هذا المنزل، كانت متعطشة لقليل من الثناء والتقدير.

لقد كانت ذات يوم شابة جميلة يرغبها الشبان، وقد بنت منزلاً بنيران الحب، وجمعت له التحف من جميع أنحاء أوروبا، وفي خريف العمر، أصبحت تعاني الوحدة القاسية، وباتت في أمس الحاجة إلى القليل من التقدير الصادق والاعتراف بقدرها، وحين وجدته في شخص السيد "ص" لم تجد أغلى من سيارة "باكار" تهديها له لتعبر بها عن شكرها وامتنانها.

■ أما القصة الثانية:

حقق "جورج إيستمان" مخترع الشريط الحساس الخاص بالتصوير الفوتوغرافي ثروة تقدر بمائة مليون دولار، وجعل من نفسه أعظم رجل أعمال في العالم، ورغم منجزاته العظيمة، كان في حاجة إلى التقدير والاعتراف بقيمته، تماماً مثلي ومثلك.

ومنذ عدة سنوات مضت، كان "إيستمان" يشيد مدرسة إيستمان

للموسيقى في "روشتر" ومسرح "كيلبورن" الذي أراد به تخليد ذكرى أمه، وأراد "جيمس آدامسون" رئيس شركة المقاعد الفخمة بنيويورك تزويد ذلك المسرح بالمقاعد التي تنتجها شركته، فحصل عن طريق المهندس المكلف ببناء المسرح على موعد لمقابلة "إيستمان".

وفي الموعد المحدد كان "آدامسون" على باب كتب "جورج إيستمان"، حيث قابله المهندس قائلاً: أعلم أنك تسعى لعقد صفقة مربحة، ولكنني أخبرك أنك لن تحظى بأكثر من خمس دقائق من وقت "إيستمان" لأنه منشغل دائماً، فأخبره بما جئت من أجله بسرعة وأخرج.

فعندما سمح له بالدخول، وجد أن السيد "إيستمان" غارقاً في كومة من الأوراق على مكتبه، فلما فرغ منها، أسرع "آدامسون" يقول: أود أولاً يا سيد "إيستمان" إبداء إعجابي الشديد بأثاث غرفة مكتبك، وأنت تعلم أنني أعمل في تأسيس المنشآت الكبرى، ولكني لم أر في حياتي أثاثاً بهذه الروعة.

أجاب إيستمان وقد انفرجت أساريره أنت تذكرني بشيء كنت أنساه، إنه حقاً أثاث جميل، أليس كذلك، لقد أعجبني كثيراً في البداية، لكنني الآن مشغول جداً في عملي لدرجة أنني قلما ألقي نظرة على محتويات غرفة مكتبي.

ومشى آدامسون في الغرفة، وجعل يمسح بيده على خشب النوافذ والأبواب وهو يقول: هذا بلوط إنجليزي، أليس كذلك؟ إن له لمعة

تختلف عن لمعة البلوط الإيطالي.

وأجاب إيستمان: نعم إنه بلوط إنجليزي مستورد، وقد انتقاه لي صديق متخصص في الأخشاب.

بعد ذلك أراه "إيستمان" الغرفة، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها وتأسيسها، فلما وقفا أمام النوافذ، أشار "إيستمان" من خلالها بأصبعه إلى مجموعة من المؤسسات التي أسسها من أجل خدمة الإنسانية، كجامعة روشستر، والمستشفى العام، ومستشفى الأطفال، فهنأه السيد "آدامسون" بحرارة على طريقته المثالية في استخدام ثروته من أجل تخفيف معاناة الإنسانية.

وفتح "إيستمان" صندوقاً زجاجياً، والتقط أول آلة تصوير امتلكها وقد اشتراها من رجل إنجليزي.

وسأله "آدامسون" عن كفاحه المبكر، فتكلم "إيستمان" عن فقره وطفولته وصباه، وأخبره عن أمه الأرملة، وكيف كانت تشرف على شؤون البيت، بينما هو كان يعمل بإحدى شركات التأمين مقابل أربعين سنتاً في اليوم.

وقد جذبه السيد "آدامسون" لمزيد من الحديث ببضعة أسئلة أخرى، ثم أمضيت إليه وهو يتحدث عن تجاربه في فنون التصوير بالورق الحساس، وكيف كان يعمل ليلاً ونهاراً في تجاربه، وكيف كان ينام مرتدياً ثيابه حتى لا يضيع وقتاً في ارتدائها إذا استيقظ.

مرت ساعتان على لقاء آدامسون بإيستمان وأخيراً التفت "إيستمان" إلى "آدامسون" قائلاً له: عندما كنت في اليابان اشتريت بعض الكراسي وأحضرتها معي إلى منزلي ووضعتها في الشرفة، ولكن الشمس محت طلاءها، فاشتريت بعض الطلاء وأعدت دهانها بنفسي، أترغب أن ترى كيف فعلت ذلك؟ إنني أدعوك لمنزلي لنتغدى معاً وأريك تلك الكراسي.

وذهب إليه "آدامسون"، وبعد الغداء أطلعه "إيستمان" على الكراسي التي اشتراها من اليابان، ولم يكن ثمن القطعة منها يتعدى الدولار والنصف، ولكن "إيستمان" كان فخوراً بها لأنه دهنها بنفسه.

ولقد نجحت صفقة آدامسون وبلغت قيمة العطاء لتأسيس المسرح ٩٠ ألف دولار.

أين يجب لك ولي أن نبدأ بتطبيق هذه التركيبة السحرية: الثناء؟ لماذا لا نبدأ في منازلنا؟ فأنا لا أعرف مكاناً آخر أشد من منازلنا حاجة إلى ذلك، ولا أشد منه حرماناً.

لابد أن تكون لزوجتك مزايا حسنة، أو على الأقل لابد أنك فكرت بذلك عندما أقدمت على الزواج منها، لكن، كم مضى من الوقت على آخر مرة أظهرت فيها إعجابك بجمالها؟ كم؟

قرأت للكاتبة ذائعة الصيت "دوروثي ديكس" مقالاً أعجبت به لدرجة أنني قطعته واحتفظت به.

قالت "دوروثي" في مقالها ذاك: إنها سئمت من المواعظ التي تقدم للعرائس، وأجدى من هذا أن ينفرد شخص مجرب حكيم بالعريس ويقول له: لا تتزوج قبل أن تقبل صخرة "بلارني" عسى ألا تنقطع عذوبة كلامك عن زوجتك، وأعلم أن امتداح المرأة قبل الزواج هو من قبيل الميل والانعطاف، لكن امتداحك لها بعد الزواج هو أمر ضروري للمحافظة على راحة البال والهناء العائلي.

إن الحياة الزوجية ليست مكاناً لإثبات الإخلاص وحسن النية بقدر ما هي للدبلوماسية وحسن التدبير.

فإن كنت ترغب في العيش الرغيد، فلا تنتقد عمل زوجتك المنزلي، ولا تعقد المقارنات بينها وبين والدتك أو أختك، ولكن كن على العكس سخياً في امتداحك لتدبيرها، وهنأ نفسك علناً على زواجك من امرأة جمعت بين محاسن فينوس، ومنيرفا، وماري آن.

وحتى حين يكون اللحم الذي أمامك كالجلد، والخبز كالحجر الصلد، فلا تتذمر، بل اذكر ملاحظتك بقول عابر وبذلك تدفعها إلى العناية أكثر بتحضير الطعام لكي تكون عند حسن ظنك.

لا تبدأ ذلك فجأة، وإلا سترتاب بالأمر، لكن في هذه الليلة، أو الليلة المقبلة، أحضر لها بعض الأزهار أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من هذا قدم لها الابتسامة أيضاً، وبعض الكلمات المخلصة.

هل تحب أن تعرف كيف تجعل امرأة تقع في حبك؟

حسناً، إليك بالسر، لكنها ليست فكرتي، بل اقتبستها من "دوروثي ديكس" إذ يقول:

ذات يوم، قابلت رجلاً تم القبض عليه متلبساً بتهمة تعدد الزوجات، فاز بقلوب ومدخرات ثلاثة وعشرين امرأة، فلما سألته عن طريقته لجعل النساء تقع في حبه، قال: إنه لا يلجأ إلى الحيلة أبداً، كل ما كان يفعله هو أن يحدث المرأة عن نفسها طول الوقت.

والطريقة ذاتها تفيد مع الرجال كذلك.

قال: "دزرائيلي":

تحدث إلى الرجل عن نفسه، ينصت إليك لساعات.

فإذا كنت تريد أن يحبك الناس، استخدم هذه القاعدة:

أسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته.

الباب الثاني

طرق لاجتذاب الناس إلى طريقة تفكيرك

الفصل الأول

الطريقة الأكيدة لخلق الأعداء

إذا كنت على صواب ثلاثة أرباع الوقت، أكون بذلك حققت أقصى ما أحلم به.. إذا كان ثيودر روزفلت رئيس الولايات المتحدة الأسبق وأشهر رجال القرن العشرين، فكيف هو الأمر بالنسبة لي ولك؟

إذا وثقت بأنك على حق نصف الوقت فقط لاستطعت عندئذ الذهاب إلى "وول ستريت" وتكسب مليون دولار في اليوم، وأن تشتري يختاً وتتزوج من فتاة رائعة، وإذا لم تثق بأنك على حق نصف الوقت، فلماذا تقول عن الآخرين: إنهم مخطئون؟

إن في إمكانك أن تقول للشخص الآخر: إنه مخطئ من خلال نظرة، أو لفتة أو حركة، وتكون في ذلك بليغاً، بلاغتك فيما لو استخدمت الكلمات.

وإذا صارحت شخصاً أنه مخطئ، لن يوافقك على ذلك؛ لأنك وجهت ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته، واعتزازه بنفسه، لكنها لن تثنيه عن رأيه، حتى لو لجأت إلى منطق "أفلاطون" أو "إيمانويل"، لن تستطيع تغيير رأيه لأنك جرحت مشاعره.

لا تبدأ حديثك أبداً بالقول: سأبرهن على كذا وكذا، فإن هذا القول

يعادل قولك: "أنا أذكى منك، لذا سأطلعك على شيء يغير من رأيك.

إن هذا تحد يثير العداء ويدفع الشخص الآخر إلى النضال قبل أن تبدأ حديثك.

إذا أردت إثبات شيء فلا تعلن أنك الأذكى مسبقاً وافعل ذلك بكياسة ولباقة وفي صمت. دون أن يشعر أحد.

نصح لورد شترفليد ابنه قائلاً: "كن أعقل الناس إذا استطعت، ولكن لا تحدث الناس بذلك".

إنني لا أصدق اليوم شيئاً كنت أصدقه منذ عشرين عاماً، ما عدا جدول الضرب، وحتى هذا أتشكك فيه عندما أطالع كتب إينشتين.

وبعد عشرين عاماً أخرى، ربما لن أصدق ما ذكرته في هذا الكتاب، فلست متأكداً من شيء كنت متأكداً منه.

يقول "سقراط": "أنا لا أعلم شيئاً علم اليقين إلا أنني لا أعلم شيئاً".

فإذا قال شخص عبارة تعتقد أنها خطأ أليس من الأفضل أن تقول له: أظن أن لي رأياً آخر، وربما أكون مخطئاً، فكثيراً ما أخطئ، فإذا كنت مخطئاً فإني أريد أن تصحح لي خطئ، فدعنا نتحرى الوقائع.

إن هذا السحر، يكمن في مثل هذه العبارات: (ربما كنت مخطئاً،

وأنا كثيراً ما أخطئ، ودعنا نتحرى الوقائع).

فلا أحد يستطيع أن يعترض على قولك: (ربما أكون مخطئاً)، وتأكد أنك لن تقع في المشكلات ما دمت اعترفت أنك قد تكون مخطئاً؛ لأن ذلك سيوقف كل نقاش، ويوحى في محدثك أن يكون عادلاً ومنصفاً، مما يجعله يسلم بأنه هو الآخر قد يكون مخطئاً، فإذا أصررت بعد هذا، على أن تقول للنساء: إنهم مخطئون، فاقرأ العبارة التالية كل صباح قبل الإفطار، إنها من كتاب الأستاذ "جيمس هارفي روبنسون" بعنوان: "العقل في طور التكوين".

أحياناً نجد أننا نغير آراءنا من دون أية مقاومة أو صعوبة، ولكننا متى أدلينا برأي وقيل لنا: إننا مخطئون تمسكنا به، ولم نتحرك عنه قيد شعرة. إن السهولة التي نكون بها أفكارناً وعقائدنا في أول الأمر تدعو حقاً إلى الدهشة، ولكننا لا نلبث حتى نمتلئ إيماناً بها وتعصباً لها، حتى ليصعب على أي شخص أن يسلبنا إياها؛ ذلك لأننا نضعها مع كرامتنا واعتزازنا بالنفس في كفة واحدة.

إن ضمير المتكلم (أنا) هو أهم كلمة في الشؤون الإنسانية، والتعامل معها بتعقل هي بداية الحكمة الحقة.

إنك لن تجد أحداً، يسلم في سهولة بأن ساعته مخطئة، أو أن سيارته قديمة، ولن يقنعه أحد بأنه مخطئ في معلوماته عن المريخ، أو للفظ كلمة "إبتكتيتوس"، أو معرفته بقيمة عقار "الساليسن".

فنحن نرغب أن نستمر في تصديق ما اعتدنا قبوله كحقيقة، فإذا ألقى ظل من الشك على أحد معتقدانا دفعنا ذلك للبحث عن أي عذر للتمسك به، والنتيجة الحتمية أن معظم ما نسميه بالتعقل أو التدبر، إنما هو– حقيقة الأمر– إيجاد مبرر للاستمرار في تصديق ما كنا نؤمن به.

فهل تنفع هذه الفلسفة في الأعمال؟ دعنا نرى:

يعمل "ف. ماهوني" في بيع المعدات المستخدمة في تكرير البترول، وقد حصل على طلب من زبون هام من "لونج أيلاند" وأوشكت المعدات التي طلبها أن يتم صنعها، ثم حدث أن حذر الزبون بعض معارفه من آلات السيد "ماهوني"، وأنه قد ارتكب خطأً فادحاً، وقلق الزبون واشتد به الغضب فأجرى اتصالاً تليفونياً مع السيد "ماهوني" وأخبره أنه لن يستلم تلك المعدات التي اتفق معه على تصنيعها.

قال السيد "ماهوني" وهو يتابع عرض قصته:

كنت أعرف أنه وأصدقاءه مخطئون في اعتقادهم، فشعرت أنه من الخطأ أن أقول له بذلك، فذهبت إلى "لونج أيلاند" لمقابلة الزبون، وحين ذهبت نحو مكتبه قفز واقفاً واتجه نحوي يتكلم بسرعة، وقد كان مرتبكاً جداً حتى أنه كان يلوح بقبضته في الهواء وهو يحدثني، كما انتقدني وانتقد صناعتي، وانتهى بقوله: والآن ماذا سنفعل؟

فأخبرته بهدوء تام أني سأقوم بأي شيء يطلبه مني، قائلاً: أنت الشخص الذي سيدفع الثمن، فمن حقك أن تحصل على الشيء الذي تريده، وعلى أية حال فيجب أن يتحمل المسؤولية واحد منا، فإذا كنت تعتقد أنك على حق

فأعطنا الفرصة لاستكمال المعدات التي طلبتها، فإذا لم تكن كما طلبتها تماماً فأنا على استعداد لأن ألغي الصفقة وأتحمل ما أنفقته في تصنيع تلك المعدات من مال رغبة في إرضائك.

ولكن يجب أن أخبرك أنه لو تم تصنيعها كما تريد، فيجب أن تتحمل مسؤولية ذلك وأن تدفع الثمن.

وفي نهاية الحديث، هدأ الرجل تماماً وقال: حسناً تابع العمل، وإن لم تكن المعدات كما ينبغي، فالله يكون بعونك.

وقد جاءت المعدات كما ينبغي حتى إنه بعدها عقد معي صفقتين.

حين أهانني ذلك الرجل ولوح قبضته في وجهي وأخبرني أنني لا أعرف صناعتي كما ينبغي، دفعني كل ذلك إلى محاولة تبرئة نفسي، وقد أفادني ذلك كثيراً، ولو أخبرته أنه مخطئ وبدأت في مناقشته، لتطورت الأمور ووصلت إلى المحاكم وخسارة مادية، فضلاً عن خسارته كعميل.

لقد اقتنعت أن من الخطأ أن تقول لشخص: إنه على خطأ.

فلا تناقش أحداً، ولا تخبره أنه على خطأ، بل استخدم فطنتك.

كن فطناً فهذا يساعدك على كسب محدثك.

فإذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فاتبع هذه القاعدة:

احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه على خطأ.

الفصل الثاني

أقصر الطرق إلى تفكير الناس

إذا غضبت وصببت غيظك على شخص آخر، فبلا شك أنك قد أفرغت كل ما في صدرك من غيظ وغضب ، ولكن هل سيشاركك الشخص الآخر راحتك؟ هل صوتك المرتفع، وأسلوبك العدواني منه يسهل عليك أن تجعله يشاطرك الرأي؟

قال "ودرو ولسن": إذا جئتني معلناً المبارزة، أعدك أن قبضتي ستكون أقوى من قبضتك، أما إذا جئت إلي وقلت: دعنا نتبادل الرأي، فحتى إذا اختلفنا، فلن نلبث أن نجد أننا نتفق في الكثير.

"جون روكفلر"، كان أكثر الرجال عرضة للاحتقار في ولاية كولورادو، وكانت أكثر الإضرابات العمالية عنفاً في تاريخ الصناعة الأمريكية يهز أعطاف هذه الولاية، كان عمال المناجم يطالبون بزيادة الأجور من شركة كولورادو للفحم، التي كان "روكفلر" يسيطر عليها.

وبينما تعصف تلك الثورة الجامحة بالممتلكات والأرواح، وبينما الصدور مليئة تشتعل غضباً، استطاع "روكفلر" كسب ود العمال المضربين لكن كيف؟

إليك قصته: حاول "روكفلر" خلال أسابيع إقامة علاقة صداقة مع

رؤساء العمال الثائرين، وذوي السلطة فيهم، بعد ذلك جمعهم وخطب فيهم خطاباً أسفر عن نتائج مذهلة، فقد تمكن من إخماد نيران الغضب والعنف والكراهية التي هددت باكتساح "روكفلر" ففاز بجمع من المعجبين، حتى إن العمال المضربين عادوا بعد ذلك إلى العمل دون التفوه بأية كلمة عن زيادة أجورهم التي حاربوا بعنف من أجلها.

كان مطلع ذلك الخطاب المشهور:

إن هذا هو أعظم يوم في حياتي، بل هي أعظم ساعة في حياتي، إذ أنها المرة الأولى التي التقى فيها بكم معشر ممثلي العمال، فإنني أؤكد لكم أنني فخور لوجودي بينكم، وأنني لن أنسى هذا الاجتماع التاريخي طيلة حياتي، ولو أن هذا الاجتماع عقد قبل أسبوعين، لوقفت بينكم كالغريب، لا أميز من وجوهكم إلا القليل، ولكن بعدما سنحت لي الفرصة في الأسبوع الماضي لزيارة مخيماتكم والتحدث مع ممثليكم، كما زرتكم بعد هذا في منازلكم وقابلت زوجاتكم وأطفالكم، فإننا نتقابل اليوم كأخوة وأصدقاء وليس كغرباء.

وكم يسعدني أن تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لأناقش معكم مصالحنا المشتركة.

وبما أن هذا الاجتماع هو لممثلي إدارة الشركة، وممثلي العمال فيها، فإني أشعر كأني دخيل عليه؛ لأنني لست محظوظاً لأكون من أحد الفريقين، ومع ذلك فإنني أشعر أنني قريب جداً منكم.

لاحظوا أن روكفلر ألقى الخطاب على رجال أرادوا به قبل أيام أن يعلقوه من عنقه في شجرة تفاح بالطريق العام أليس هذا مثالاً رائعاً عن فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء؟

لنفترض أن "روكفلر" خاض نقاشاً مع أولئك العمال، وواجههم بالحقائق الصارمة، وأثبت لهم أنهم على خطأ، فإنه كان سيزيد الثورة اشتعالاً، ويستفحل الشر والغضب في صدورهم.

إذا كان قلب الرجل الآخر مليئاً بالضغينة والكراهية نحوك، فلن تتمكن من إقناعه بكل ما في الكون من حقائق.

فليعلم هذا الآباء اللائمون، والأزواج المنتقدون، والرؤساء المسيطرون، ولكي يستطيع هؤلاء الوصول إلى أغراضهم عليهم أن يصبحوا لطفاء وودودين.

قال "لنكولن" منذ مائة عام مضت: هناك مثل قديم يقول:

"إن قطرة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم".

والأمر كذلك بالنسبة للناس، فإن أردت أن تكسب شخصاً إلى جانبك فأقنعه أولاً أنك صديقه المخلص، فهذه قطرة من العسل تجذب قلبه إليك، وتفتح لك الطريق إلى قلبه.

هل تدركون السر الذي جعل من "دانيل وبستر" واحداً من ألمع

وأنجح المحامين الذين عرفهم العالم، كان يستخدم في أقوى مرافعاته عبارات ودية مثل: هل لكم يا حضرات المحلفين أن تقدروا...، وهذا ربما يستحق التفكير أيها السادة، وإليكم بعض الحقائق التي أعتقد أنها لا تخفى عليكم...، وأنتم بما لكم من معرفة حقة بالطبيعة البشرية...

فلا تحدي، ولا إكراه، ولا محاولة لفرض رأي.

ربما لن تستدعي من أجل حل إضراب أو المرافعة أمام المحكمة، لكن ربما رغبت في تخفيض إيجار منزلك، فهل يفيدك الأسلوب الودي؟

لنرى ذلك:

رغب السيد "وب" أن يخفض إيجار منزله، وكان يعلم أن المالك عنيد ومع ذلك نجح في ذلك فكيف؟

يقول وب: أخبرت المالك على خلاف الحقيقة برغبتي في ترك منزلي بمجرد انتهاء عقد الإيجار، أردت من وراء ذلك التمهيد لطلب خفض الإيجار لكن الوضع بدا مستعصياً، فقد حاول ذلك الكثيرون من المستأجرين قبلي وفشلوا، لكنني قلت في نفسي: إنني أتعلم برنامجاً في فن معاملة الناس فلماذا لا أجرب ذلك معه وأرى ما يحدث.

فور تسليم المالك الخطاب حضر إلي ومعه سكرتيره، فقابلته على الباب بتحية حارة وترحيب بالغ مصحوب ببسمة مشرفة، ولم استهل حديثي، عن الإيجار المرتفع، بل أبديت إعجابي بالمنزل، والحق أنني كنت مسرفاً في

ثنائي، صادقاً في امتداحي، ثم أظهرت له إعجابي بطريقته في إدارة أملاكه، وأخبرته عن رغبتي في البقاء في منزلي عام آخر، وأن مقدرتي المالية تحيل دون ذلك.

ولم يعهد المالك هذا الاستقبال الحار من مستأجر آخر، لذا وجدته يطلعني عن متاعبه من المستأجرين، ثم قال: كم يسعدني أن أجد مستأجراً راضياً مسالماً مثلك.

ودون أن أطلب منه شيئاً خفض الرجل إيجاري إلى الحد الذي أريده.

وفيما هو يغادر منزلي، التفت إلي وسألني: أمن دهانات أستطيع أن أزين بها منزلك.

فلو أنني حاولت أن أخفض الإيجار بالطرق التي اتبعها الآخرون فإنني بكل تأكيد كنت سأفشل مثلهم ولكني حصلت على ما أريد بفضل الحديث الودي والثناء والتقدير.

أذكر على الدوام ما قاله "لنكولن": قطرة واحدة من العسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم".

فإذا رغبت أن تكسب الناس إلى وجهة نظرك فاتبع تلك القاعدة:

توسل بالرفق واللين واترك الغضب والعنف.

الفصل الثالث

طريقة سقراط

مهم جداً أن نبدأ الحوار من الناحية الإيجابية فتجنب نقاط الاختلاف مع الطرف الآخر وحاول التأكيد على الأشياء التي تتفق معه عليها، اجعله يشعر أنكما تسعيان إلى نتيجة واحدة وأن الفارق بينكما يكمن في الوسيلة وليس الهدف.

اجعله يظل يقول: "نعم" منذ البداية، واجعله ما استطعت يتجنب قول: "لا".

في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية" يقول "أوفرستريت":

إن كلمة "لا" هي معضلة يصعب التغلب عليها، فحين يقول الشخص: لا، لا يتراجع عنها بل يظل مصراً عليها وحتى لو شعر فيما بعد أن؟ "لا" هي الجواب الخاطئ، لأن كبرياءه يمنعه عن الاستسلام للرأي الآخر.

فالمتحدث البارع يحصل منذ البداية على أكبر عدد من الأجوبة الإيجابية، فهو بذلك يوجه ذهن الرجل وجهة إيجابية يصعب عليه التخلي عنها، تماماً كحركة كرة البلياردو، حين توجهها إلى جهة ما. يصعب بعد ذلك أن تحيد بها عنها.

لفظة "لا" تعني عند الإنسان أكثر من كونها مؤلفة من حرفين، فجسده بكامله، بغدده وأعصابه وعضلاته، تتحفز حينئذ لتناصره في اتجاهه إلى الرفض، لكنه يكون على النقيض إذا قال نعم لم يكلفه ذلك أي نشاط جسدي، فكلما استطعنا الحصول على أجوبة إيجابية منذ البداية، كلما ازداد نجاحنا في استقطاب الانتباه نحو هدفنا.

إن استخدام الوسيلة الإيجابية جعلت السيد "جيمس إيبرسون" الموظف ببنك "جرينتش" بنيويورك يحتفظ بعميل رفيع المستوى كاد البنك أن يفقده.

يقول السيد "إيبرسون":

جاء هذا الرجل لفتح حساب، فأعطيته طلباً لملئه، فأجاب عن بعض الأسئلة راضياً، ولكنه رفض أن يجيب عن بعضها الآخر، وأصر على الرفض وقبل أن أبدأ بدراسة العلاقات الإنسانية، كنت سأقول لهذا العميل أنك إذا رفضت ملأ هذه البيانات فسوف يرفض البنك أن يفتح لك حساباً، ومن الطبيعي أن مثل هذا القول كان يشعرني بالزهو والارتياح؛ لأنني أخبرت هذا الرجل بأنظمة العمل بالبنك، والتي لا يمكن خرقها، لكن هذا التصرف لن يقابل من جانب هذا العميل الذي أتى إلينا ليضع ماله بالارتياح والسرور.

لقد قررت في ذلك الصباح أن استخدم القليل من التعقل والتدبر، ونويت ألا أشير إلى ما يريده البنك، بل إلى ما يريده العميل، وفوق ذلك، قررت منذ البداية أن أدع العميل يجيب بنعم، فوافقته الرأي وأخبرته أن المعلومات التي يرفض إعطاءنا إياها ليست ضرورية، ولكن قلت له: لنفترض أنه كان لك رصيد في هذا البنك فلو حدث لك حادث لا قدر الله، أفلا تريد

أن يحول مالك إلى أقربائك؟ فأجاب الرجل:

- بالطبع.. نعم.

فقلت له: ألا تعتقد أنه من الأفضل إعطاءنا اسم هذا الذي تؤول إليه أموالك.

- نعم.

فلما أدرك الرجل من وراء أسئلتي أننا نبغي هذه المعلومات لمصلحته هو، انطلق من نفسه يزودني بكل البيانات عن نفسه، بل زاد على ذلك فقام بفتح حساب باسم والدته المستفيدة من أمواله، وأجاب عن كل الأسئلة المتعلقة بوالدته عن طيب خاطر.

لقد وجدت أن من خلال استدراجه لقول نعم منذ البداية، أنه نسى أوجه الخلاف التي بيننا، وأن أحصل على المعلومات التي أريدها دون أن يجد في ذلك جرحاً لكبريائه.

كان "سقراط" عبقرياً برغم أنه كان يمشي حافي القدمين، وبرغم أنه تزوج من فتاة عمرها تسعة عشرة عاماً، في حين كان عمره أربعين، دميم الخلقة وأصلع؛ ذلك لأنه فعل شيئاً لم يستطع أحد من قبله أن يفعله، لقد غير مجرى تفكير الإنسانية.

وبعد انقضاء ثلاثة وعشرين قرناً على وفاته، ما زال "سقراط" يعد من أحكم الفلاسفة، وأبرع المناطقة الذين عرفهم هذا العالم المتشابك.

فماذا كانت طريقته في الإقناع؟

هل كان يخبر الناس أنهم مخطئون؟

كلا، ليس "سقراط" من يفعل ذلك، وطريقته التي تدعى الآن طريقة سقراط، تعتمد على استدراج الشخص الآخر لقول "نعم"، فكان يسأل أسئلة تجعل مناظره يتفق معه في الرأي، ويظل "سقراط" يكسب الجواب تلو الجواب حتى يجد مناظره نفسه قد انتهى إلى مبدأ كان ينكره منذ دقائق مضت.

في المرة القادمة، حين تريد "أن تتظاهر بالذكاء وتخبر الشخص الآخر أنه على خطأ، لتتذكر "سقراط" الحافي القدمين واسأل محدثك أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

لدى الصينيين قول مأثور يزخر بحكمة الشرق:

"من يمش هوناً يمش دهراً".

قال الصينيون هذا القول بعد أن ظلوا خمسة آلاف عام يدرسون الطبيعة البشرية.

فإذا أردت أن تجذب الناس إلى وجهة نظرك، فاتبع هذه القاعدة:

أسأل أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

الفصل الرابع

كيف تحصل على روح التعاون؟

ألست تتباهى بالآراء التي تتوصل إليها بنفسك أكثر من تلك التي تقدم إليك في إطار مذهب جميل ، إذا كنت هكذا فلماذا تفرض آرائك على الآخرين؟

أليس من الأفضل أن تقدم المقترحات وتترك الآخرين يفكرون بالنتائج بأنفسهم؟

وجد السيد "أدولف سلتز"، من فيلادلفيا، نفسه ذات يوم، مضطراً إلى بث روح الحماس في مجموعة من عماله كاد اليأس أن يقضى على نشاطهم، فاجتمع بهم وسألهم عما يريدون منه أن يحققه لهم، وأثناء الحديث كتب أفكارهم على لوح، ثم قال لهم: حسناً، سأعطيكم جميع ما تتوقعونه مني، والآن أريد منكم أن تخبروني ما ستقدمون لي نظير ذلك؟

جاءت الأجوبة سريعة: الإخلاص، والأمانة، والنشاط في العمل والتفاؤل والتعاون المثمر، وثمان ساعات من العمل اليومي، حتى إن رجلاً تطوع للعمل أربع عشرة ساعة في اليوم.

وينتهي الاجتماع بعد أن امتلأ صدر العمال بروح الأمل والحماس

والنشاط، وكانت النتيجة أن زاد الإنتاج بدرجة ملموسة.

قال لي السيد "سلتز": لقد عقدت بيني وبين العمال صفقة متوازنة، فطالما أنا قائم على تنفيذ نصيبي من الصفقة، فهم كذلك قائمون بنصيبهم، وسؤالي لهم عن أمانيهم ورغباتهم، فكانت الإشارة التي جعلتهم يعملون في قوة ونشاط.

عندما كان "ثيودور روزفلت" حاكماً لنيويورك، قام بعمل فذ، إذ بقى على علاقة وثيقة مع رؤساء حزبه، ومع ذلك دفعهم لتحقيق إصلاحات كان زعماء الحزب يرفضون إجراءها، فكيف فعل ذلك؟.

قال "روزفلت": كانت إذا خلت وظيفة هامة دعوت زعماء الحزب لتقديم مقترحاتهم.

فكانوا يقترحون في البدء رجلاً منكسراً من أنصار الحزب، فأخبرهم أن تعيين مثل هذا الرجل ليس من الذكاء في شيء طالما لن يرضى الناس عنه، وعندئذ يقترحون على رجلاً آخر لم يكن هناك شيء ضده، ولكنه ليس الأصلح للمنصب، فأرفضه موضحاً أن هذا الرجل لن يحقق ما يطمح إليه الشعب، ويأتي اقتراحهم الثالث برجل مناسب تقريباً، ولكنه ليس أفضل الناس، فأسألهم في كياسة أن يحاولوا مرة أخرى، فيأتي اقتراحهم الرابع مقبولاً؛ ذلك لأنهم يرشحون في هذه المرة الرجل الذي كنت اخترته بنفسي فأعبر لهم عن شكري العميق لمساعدتهم، وأعين ذلك الرجل، وأرجع الفضل في ذلك إليهم لاختيارهم الرجل المناسب.

تذكر إلى أي حد كان "روزفلت" يذهب في سبيل مشاورة الشخص الآخر وإظهار الاحترام لنصيحته، وحين يشغل المنصب بالشخص المختار، كان يشعر رؤساؤه بأنهم أصحاب الفضل في هذا الاختيار وأن الفكرة هي فكرتهم.

كان الكولونيل "إدوارد هاوس" يتمتع بنفوذ عظيم في الشؤون الداخلية والدولية معاً في عهد الرئيس "ودرو ولسن"، فقد كان الرئيس يستمع دائماً لنصح الكولونيل "هاوس" أكثر مما يستمع لأعضاء حكومته، فماذا كان يفعل الكولونيل ليؤثر في الرئيس؟

قال "هاوس": بعد أن عرفت الرئيس عن قرب، وجدت أن أفضل الطرق لإيصال فكرة إلى ذهنه هي أن ألمح بهذه الفكرة بصورة عابرة، على أن أصوغها بحيث تلفت نظره، أو بحيث تستدرجه إلى التفكير فيها، وكأنها من أفكاره هو، وقد وصلت إلى هذه الحقيقة عن طريق المصادفة أول الأمر.

كنت أزور الرئيس في منزله، فنصحته صراحة باتباع سياسة معينة، ولكنه رفض، ثم بعد بضعة أيام ونحن نتناول العشاء معاً، أعجبت إذ رأيته يردد اقتراحي السابق كما لو كان من أفكاره.

فهل قاطعه "هاوس" وقال له: هذه ليست فكرتك، إنها فكرتي؟

كلا، بل كان "هاوس" أكثر فطنة من هذا، فإنه لم يكن يهتم إلى أيهما ينسب الفضل بقدر اهتمامه بأن تنفذ فكرته، بل إنه فعل أكثر من

هذا، فقد أرجع الفضل لابتداع هذه الفكرة جهراً للرئيس "ولسون".

فاعلم أن الناس الذين تقابلهم من نوعية كنوعية "ولسون"، فاستخدم معهم خطة الكولونيل "هاوس".

وهكذا، إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فعليك بهذه القاعدة:

دع الشخص الآخر يشعر أن الفكرة هي فكرته.

منذ خمسة وعشرين قرناً، قال أحد حكماء الصين واسمه "لاوني" حكمة بليغة: في إمكان قراء هذا الكتاب أن يطبقوها في عصرنا هذا، ويحصلوا على أفضل النتائج:

الرجل العاقل هو الذي إذا أراد أن يعلو على الناس وضع نفسه أسفلهم، وإذا شاء أن يكون في مقدمتهم، جعل نفسه خلفهم، ألا تنظر إلى البحار والأنهار كيف يصب فيها المياه من مئات الترع والجداول التي تعلوها؟

الفصل الخامس

نداء يستحوذ على الجميع

نشأت على مقربة من بلدة اللص الشريف "جيسي جيمس" الذي بلغت شهرته عنان السماء.. كنت أزور مزرعته وألتقي بابنه واستمع إلى قصص جهاد "جيمس" في سبيل الفقراء من زوجته وروت لي: أنه كان يواجه القتل خلال سطوه على القطارات والبنوك؛ لكي يعطي المال المسروق للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم.

بالطبع "جيسي جيمس" كان يؤمن بأنه إنسان مثالي نبيل، مثله مثل "شولتز" و "كرولي ذو المسدسين" و "آل كابوني" من بعده بجيلين.

الأمر لا يختلف مع من تراهم في حياتك اليومية.. حتى الذي تراه في المرآة كل صباح يحمل لنفسه تقديراً كبيراً، ويرغب في أن يكون لطيفاً غير أناني.

فإذا أردت أن تغير من طباع الناس، فيجب عليك أن تتوسل إلى الدوافع النبيلة في نفوسهم، وليس هذا بالأمر العسير، دعنا نرى ذلك:

كان "هاملتون فاريل" صاحب شركة "فاريل مشتشل" في جلنولدن بولاية بنسلفانيا يعاني من مستأجر مزعج يهدده باستمرار بإخلاء مسكنه، وقبل مضي أربعة شهور على نهاية العقد، أنذر هذا المستأجر مستر

"فاريل" بأنه سيترك مسكنه بصرف النظر عن العقد المبرم بينهما.

روى "فاريل" قصته أمام الطلبة في معهدي قائلاً: قضى هذا الرجل في منزلي فصل الشتاء بأكمله– ذلك الفصل الذي يزداد فيه الطلب على الشقق– وبالطبع إذا ترك المستأجر المنزل كان من الصعب تأجير الشقة قبل حلول الشتاء التالي، مما سيؤدي إلى خسارة مبلغ ٢٥٠ دولاراً، ولذلك كانت تهديداته تثير غيظي ولو كنت في الأحوال العادية، كنت سأطالب المستأجر بدفع بقية الإيجار كاملاً وفقاً لشروط العقد المبرم بيننا.

ولكني فضلت أن أحاول معه بوسيلة أخرى، فذهبت إليه ودار بيننا الحوار التالي:

حتى الآن لا أصدق يا سيد "دو " أنك تنوي الرحيل من الشقة، فمن خلال خبرتي في تأجير المنازل تعلمت شيئاً عن الطبيعة البشرية، فأنت رجل ذو كلمة، وما زلت عند حسن ظني بذلك، ولذا أعرض تأجيل قرارك بضعة أيام لتعيد التفكير في الأمر، فإذا استقريت على الانتقال في أول الشهر المقبل حين يستحق الإيجار، فإني أعدك أن أتنازل عن حقوقي كافة، وأسلم في قرارة نفسي بأنني كنت مخطئاً في ظني، لكني ما زلت أعتقد أنك رجل ذو كلمة، وستبقى على عهدك، فقبل كل شيء فنحن إما بشر أو قرود، والخيار عادة متروك لنا.

وعند حلول مطلع الشهر، أتى الرجل ودفع الإيجار، ثم أخبرني بأنه

تحدث بالأمر مع زوجته وقرر أن يبقى لأنه أكرم لهما وأشرف أن يوفيا بتعهداتهما لي.

نشرت صحيفة صورة لـ "اللورد نورثكليف" لم يكن يرغب في نشرها فبعث برسالة إلى رئيس التحرير قال فيها: أرجو أن لا تنشروا صورتي هذه مرة أخرى، فأمي لا ترضى بذلك.

وكان "ثكليف" يعزف برسالته على وتر حساس في قلوب جميع البشر هو حب الأبناء للأمهات.

ناشد أيضاً "جون روكفلر" الدوافع النبيلة في قلوب المصورين الصحفيين عندما أراد منعهم عن التقاط صور لأطفاله، فقال لهم: إنكم تعلمون أنه ليس من صالح الأطفال أن يكسبوا شهرة واسعة.

عندما بدأ "سيروس كيرتس" الصحفي الذي نشأ فقيراً، وانتهى به الحال إلى مالك صحيفتي "ستراداى إيفننج بوست" و "ليديز هوم جورنال"، حين بدأ عمله لم يكن يستطيع استقطاب كتاب الدرجة الأولى كي يكتبوا له، فناشد الدوافع النبيلة لديهم، فمثلاً أقنع "لويزا ماي الكوت" وهي في قمة شهرتها بأن تكتب له، حين تبرع بمائة دولار للجمعية الخيرية التي كانت تشرف عليها.

لعل متشككاً يقول: قد يجدي هذا مع روائية عاطفية مثل "لويزا"، أو "روكفلر"، و "نورثكليف"، لكنني أود أن أراه يفيد مع أولئك الرجال ذوى القلوب الغليظة الذين أحصل منهم على الأجور كل شهر.

قد تكون محقاً، فما يسري على بعض الناس لا يسري بالضرورة على كل الناس، فإذا كنت مقتنعاً بالنتائج التي تحصل عليها، فلا داعي أن تغيرها، وإذا لم تكن راضياً، فلماذا لا نجرب؟

على أية حال، دعنا نستمع إلى "جيمس توماس" أحد تلاميذي السابقين وهو يروى قصته الطريفة هذه:

ستة من عملاء إحدى شركات السيارات ادعوا أن الشركة لم تف بتعهداتها معهم وامتنعوا عن سداد المبالغ المستحقة عليهم في الوقت الذي كان كل منهم قد أقر بحصوله على حقه كاملاً، وكانت الشركة تعرف أنها على حق، وكانت أولى أخطائها أنها أطلعت زبائنها على ذلك.

موظفو قسم الحسابات بتلك الشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة اتبعوا تلك الخطوات:

١- ذهبوا إلى كل زبون وأخبروه بأنهم حضروا لتحصيل المبالغ التي فات موعد سدادها.

٢- أوضحوا أن الشركة على حق تماماً، ومعنى ذلك أن الزبون هو المخطئ.

٣- صرحوا بأن الشركة تعلم عن السيارات أكثر منهم.

وكانت النتيجة؟

أنهم خاضوا في نقاش عقيم.

وفي هذه المرحلة، كان المدير المالي على وشك أن يحيل الأمر إلى القضاء للفصل فيه، لولا أن تنبه المدير للأمر قبل فوات الأوان.

وبحث أمر هؤلاء العملاء فاكتشف أنهم من أفضل الزبائن، فلا بد إذن أن في الأمر شيئاً، فاستدعاني وطلب مني أن أحصل تلك المبالغ المتأخرة.

■ وهذه هي الخطوات التي اتخذتها:

١- ذهبت لكل زبون، أتطرق قط إلى الموضوع الذي أتيت من أجله، بل كنت أخبره أنني جئت لإعادة العلاقة بالشركة إلى ما كانت عليه.

٢- بعد سماعي قصة الزبون، لم أبد رأياً، وأخبرته أنه ليس للشركة أي ادعاء أنها محقة.

٣- ثم أخبرته أن اهتمامي موجه إلى السيارة التي اشتراها أولاً، وأنه يعرف عنها أكثر من أي شخص آخر، فهي سيارته.

٤- تركته يتحدث، وأستمع إليه باهتمام وأظهر عطفاً وتقديراً على وجهة نظره.

٥- أخيراً، حين يصبح الزبون في مزاج هادئ، أتوسل إلى الدوافع

النبيلة في نفسه، فأقول: إن سوء التفاهم الذي حدث بينه وبين موظفي الشركة أمر يؤسف له، وما كان ينبغي أن يحدث ذلك، ثم أبادر بالاعتذار إليه نيابة عن الشركة.

وأبادره بالقول:

أود أن أطلب منك القيام بشيء من أجلي، ها هي فاتورتك، سأتركها لك تفعل فيها ما شئت كأنك رئيس الشركة، وسأرضي بما نتوصل إليه أيا كان.

وهكذا سدد الزبائن الستة حسابهم إلا واحد رفض أن يدفع سنتاً، لكن الخمسة الآخرين دفعوا كافة المبالغ المتأخرة.

ولم يكد يمضي عامان حتى كنا نسلمهم سيارات جديدة.

والخلاصة من هذه القصة هي: أن الناس شرفاء ويرغبون بالقيام بتعهداتهم، وقليلون منهم يخرج عن هذه القاعدة، وأعتقد أن الشخص الذي يميل إلى الخداع، إذا أنت عاملته على اعتبار أنه منصف مخلص سيتصرف بحسن نية.

وهكذا، إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك، فمن الأفضل أن تتبع هذه القاعدة:

توسل إلى الدوافع النبيلة.

الباب الثالث

طرق تمتلك بها زمام الناس

الفصل الأول

كيف تنتقد وتسلم من الكراهية؟

أثناء جولة "تشارلس شواب" بأحد مصانع الصلب شاهد بعض مستخدميه يدخنون، وفوق رءوسهم مباشرة عقلت لافتة تقول: "ممنوع التدخين".. فهل لفت انتباههم، وقال: "ألا تعرفون القراءة"؟

كلا، ليس "شواب" من يفعل ذلك، بل سار نحوهم وأعطى كلاً منهم سيجاراً قائلاً: سأقدر لكم صنيعكم لو دخنتم هذا السيجار في الخارج. عندئذ أدركوا مغزى كلامه، وقدروا له حسن معاملته لأنه لم يعنفهم، فهل يمكنك تجنب حب رجل كهذا؟

"جون وانا ميكر" اتبع الطريقة ذاتها، فقد اعتاد يومياً التجول في متجره الضخم في فيلادفيا، وفي إحدى المرات لفت انتباهه زبون ينتظر صابراً دون أن يعيره أحد الباعة اهتماماً، فأين كان الباعة؟ كانوا يتشققون الأحاديث والقفشات المضحكة.

لم ينطق "وانا ميكر" ببت شفه لكنه تسلل في هدوء إلى ما وراء الحاجز، ولبى طلب الزبون بنفسه، ثم سلم المشتريات لأحد الباعة ليلفها، وانصرف.

في شهر مايو، سنة ١٨٨٧، توفي الخطيب المفوه "هنري وارد

بيتشر" وفي يوم الأحد التالي، دعى "ليمان أبوت" للتحدث من على المنبر الذي ظل صامتاً برحيل بيتشر، وفيما هو يستعد لبذل ما يستطيع لأن تأتي خطبته أروع ما تكون، أخذ يكتب ويعيد كتابة خطبته باهتمام بعد ذلك قرأها على زوجته، فكانت هزيلة مثل سائر الخطب، ولو كانت زوجته أقل حكمة لقالت: ما هذا يا ليمان؟ إنها هزيلة، إنها ستجعل الناس يشعرون بالنعاس، كان ينبغي لك أن تكون خيراً من هذا بعد كل السنوات التي أمضيتها في ممارسة الخطابة، فإكراماً للسماء لم لا تتحدث كإنسان؟ لم لا تتصرف بشكل طبيعي؟ إنك تسيء إلى نفسك أبلغ إساءة إذا ما قرأت هذه الخطبة.

هذا ما كانت تقوله، ولو فعلت، فأنت تعرف ما يمكن أن يحدث، وهي تعلم ذلك أيضاً، ولهذا لم تقل له سوى أنها تلاحظ أنها تنفع لتكون مقالة في صحيفة "نورث أمير كان ريفيو ".

بمعنى آخر، امتدحت الخطبة، واقترحت في الوقت ذاته أنها لا تفيد كخطبة، وأدرك ليمان وجهة نظرها، فقام بتمزيق الخطبة، وارتجل خطبته فجاءت آية في الروعة والبلاغة.

وهكذا، فإذا أردت أن تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تثير استياءهم إليك هذه القاعدة:

الفت النظر إلى الأخطاء بشكل غير مباشر.

الفصل الثاني

من منا بلا خطيئة؟

كان عمرها ١٩عاماً عندما غادرت ابنة عمي جوزفين كارنيجي منزلها في كانساس واستقرت في نيويورك حيث سكرتيرتي الخاصة، وقتها كانت خبرتها العملية تقارب إلى العدم، أما اليوم فهي تعد من أفضل السكرتيرات.

ذات يوم كدت أن أنتقدها لكنني تراجعت وقلت في نفسي: مهلاً يا دايل كارنيجي، إن عمرك هو ضعف عمر جوزفين، خبرتك أضعاف أضعاف خبرتها، فكيف تتوقع منها أن تكون لديها وجهة نظرك وحكمتك ومقدرتك، التي ربما تكون عادية؟ تمهل لحظة، يا دايل، ماذا كنت تعمل وأنت في مثل سنها ؟

تذكرت ما فعلت من أخطاء فادحة.. وبعد تفكير عميق وحيادي توصلت إلى "جوزفين" أفضل مني حين كنت في التاسعة عشرة– ولم يكن هذا– للأسف، من قبيل المجاملة.

ومن هذا المنطلق كنت كلما أردت لفت انتباه "جوزفين" إلى خطأ ما، أقول: لقد ارتكبت يا "جوزفين" خطأ، لكن الله يعلم أنه ليس أسوأ من الخطأ الذي كنت ارتكبه حين كنت في مثل عمرك، إنني أشعر بالحزن

لقيامي بأشياء سخيفة حمقاء، حتى أنني فقدت الرغبة في انتقادك أنت أو سواك، ولكن ألا ترين أنه من الحكمة لو فعلت كذا وكذا.

من السهل أن تستمع إلى من ينتقدك ويذكر أخطاءك إذا ما بدأ المنتقد بالاعتراف أنه ليس معصوماً من الأخطاء.

وقد تعلم الأمير "فون بولو" هذه الحقيقة، في عام ١٩٠٩ في عهد غليوم المغرور آخر أباطرة ألمانيا تولى فون بولو رئاسة الحكومة الألمانية، وكان يبني جيشاً وأسطولاً بحرياً يكون له ثقله في العالم.

في هذه الأثناء كان الإمبراطور ضيفاً على انجلترا وأدلى بتصريحات علنية أدت إلى سلسلة من الأزمات في القارة الأوروبية كان لها دوي في جميع أنحاء العالم، خاصة أنه أعطى إذنه الإمبراطوري بنشر تلك التصريحات في صحيفة "الديلي تلجراف".

في هذه التصريحات أعلن أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بالود تجاه الإنجليز، وأنه يبني أسطولاً لمحاربة اليابان، وأنه أنقذ إنجلترا من السقوط على أيدي فرنسا وروسيا، وأن خطته هي التي مكنت "لورد زويرتس" من أن يتغلب على "البوير" في جنوب إفريقيا إلخ..

لم يكن سبقه أحد من ملوك أوروبا في الإدلاء بمثل هذه التصريحات وقت السلم، فاشتعلت الدول الأوروبية غضباً، والتهبت إنجلترا، وتعجب لذلك الساسة الألمان.

ووسط هذه الأجواء الساخنة، اقترح على الأمير "فون بولو " أن يعترف بمسؤوليته عن تلك التصريحات، وأنه هو من نصح الملك بذلك.

واحتج "فون بولو " قائلاً: ولكن يا مولاي، لن يصدق أحد في ألمانيا أو انجلترا أنني يمكنني أن أوعز لجلالتك بقول مثل هذه الأشياء.

أحسن "فون بولو " بأنه ارتكب خطأ فادحاً عندما تعجل في الرد على الإمبراطور الذي ثار قائلاً: أتعتبرني إذن حماراً يرتكب أخطاء لا يمكن لك أن ترتكبها. عندئذ أدرك "فون بولو " أنه كان يجب أن يمتدح الإمبراطور قبل أن ينتقده ولما كان هذا قد فات أوانه، فقد قام بعمل أفضل من ذلك، أخذ يمتدح الملك بعدما انتقده، وقد فعل ذلك فعل السحر، أجاب بإجلال وتوقير: لا أقصد ذلك أبداً، فجلالتكم تفوقني في نواح كثيرة، ليس فقط من الناحية العسكرية والبحرية، بل في العلوم الطبيعية، فقد استمعت إليك بإعجاب حين شرحت جهاز الضغط الجوي "البارومتر"، والتلغراف اللاسلكي، وأشعة رونتجن، فأنا للأسف أجهل كل ذلك، فليس لدي أدنى فكرة عن الكيمياء أو الطبيعة، بل أنا عاجز عن تفسير أبسط الظواهر الطبيعية.

ولكن، تابع "فون بولو " حديثه: عوضاً عن ذلك لدى معرفة تاريخية وربما ببعض صفات تنفع في ممارسة السياسة وخاصة الناحية الدبلوماسية.

عندئذ أشرق وجه الإمبراطور من جديد، فقد امتدحه "فون بولو "،

بل إنه رفع من قدره وكان هو متواضعاً.

وهكذا كان في وسع القيصر أن يعفو عن أي شيء مقابل ذلك، فقال في حماس: ألم أقل لك دائماً أننا نكمل بعضنا؟ يجب أن نقف دائماً جنباً على جنب، وسنقف، ثم صافح يد "فون بولو " لا مرة واحدة، بل عدة مرات، وظل متقد الحماس طوال يومه حتى إنه رفع قبضته مهدداً: إذا قال لي أحد أي شيء ضد الأمير "فون بولو " سوف أسحق أنفه.

فإذا كانت بضعة عبارات من التواضع وامتداح الشخص الآخر يمكن أن تغير الإمبراطور المهان إلى صديق حميم، فتخيل ما يمكن أن يفعل التواضع والمديح لنا في علاقاتنا اليومية.

وهكذا، لكي تغير الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم إليك بهذه القاعدة:

تحدث عن أخطائك أولاً قبل أن تنتقد الشخص الآخر.

الفصل الثالث

ما من أحد يجب أن يتلقى الأوامر

خلال عشاء مع الآنسة "أيداتاريل" رائدة المترجمين الأمريكيين كنت قد انتظرته طويلاً أخبرتها أنني أؤلف كتاب "كيف تكسب الأصدقاء"، ودار بيننا حوار حول موضوع اكتساب الأصدقاء، قالت لي: أنها عندما كانت تكتب سيرة أوين يونج التقت برجل أمضى مع "يونج" ثلاث سنوات، هذا الرجل أكد لي أن "أوين يونج" لم يأمر أحد طيلة الفترة التي قضاها معه، وكان يكتفي بطرح مقترحات.

فعندما كان يبغي شيئاً لم يقل: افعل هذا أو ذاك، أو: لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك، بل كان يقول دائماً: هل لك في أن تفعل هذا؟ أو: هل تعتقد أن ذلك يفيد؟ وكان دائماً يقول لسكرتيره بعد إملاء رسالة: ما قولكم بها؟ وكان إذا راجع رسالة كتبها أحد معاونيه قال له: أليس من الأفضل لو أضفنا إليها هذه العبارة.

فكان دائماً يعطي الشخص الآخر فرصة القيام بالأشياء بنفسه.

هذه الطريقة في معاملة الناس، تجعلهم من السهل تصحيح أخطائهم دون خدش لكبريائهم ويمنحهم شعوراً بالأهمية، ويجعلهم متعاونين بدلاً من العناد والثورة.

وهكذا فلكي تغير الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم إليك بهذه القاعدة:

قدم اقتراحات مهذبة بدلاً من إصدار أوامر صريحة.

الفصل الرابع

دع الشخص الآخر يحتفظ بماء وجهه

فن الإدارة فن قد لا يتوافر في أي إنسان.. لذا كان "تشارلس شتينمتز" غير موفق في إدارة أحد الأقسام في شركة "جنرال إلكتريك" رغم عبقريته في الكهرباء.. وبرغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده أو مضايقته، فهو لا يمكن الاستغناء عنه بأي حال من الأحوال لذا منحته منصب المهندس الاستشاري للشركة، ووكلت شؤون الإدارة إلى شخص آخر.

فكان "شتيمنتز" سعيداً بذلك اللقب، وكذلك كان المسئولون في الشركة، فقد تمكنوا من حل مشكلة دقيقة حساسة دون أية عاصفة.

أما نحن فنعمد دائماً إلى إيذاء مشاعر الآخرين، ننتقد الطفل علناً وأمام الآخرين، دون إدراك الأذى الذي تصيب به كبرياءه، بينما قليل من التروي والتفكير، وكلمة لطيفة أو كلمتان، وتفهماً كاملاً لوجهة نظر الشخص الآخر، يمكن أن تبعد الأذى والألم عنهم.

لنتذكر ذلك في المرة القادمة حين تواجهنا ضرورة حتمية كالاستغناء عن خادم أو إرشاد طفل. كان للسيد "دوايت مورد" مقدرة فذة للتوفيق بين اثنين كل منهما يمسك بعنق الآخر. كيف؟ كان يبدأ بنقل المتخاصمين إلى منطقة الاتفاق.. ويبحث عن الشيء الذي تتفق عليه وجهتا نظريتهما فيؤكدها، ويزيدها وضوحاً وجلاء، ومهما كان نوع الخلاف، لم يكن ليضع أي فرد في

الجانب المخطئ، والآخر في جانب الصواب.

وفي عام ١٩٢٢ بعد قرون طويلة من العداء، قرر الأتراك طرد اليونانيين من الأراضي التركية، وخطب "مصطفى كمال" في جنوده خطبة نابليونية قال فيها:

"إن هدفكم هو البحر الأبيض المتوسط".

عندها، اندلعت أشد الحروب ضراوة في التاريخ الحديث، وفاز الأتراك فيها، وفيما كان القائدان اليونانيان "تريكوبيس" و "ديونيس" في طريقهما إلى مركز قيادة "مصطفى كمال" طالبين الاستسلام، أخذ الأتراك يطلبون أن تنزل لعنات السماء على أعدائهم المنهزمين.

لكن أسلوب "كمال" كان متحرراً من الانتصار، فقال للقائدين وهو يصافحهما: تفضلاً بالجلوس، فلابد أنكما متعبان.

وحاول أن يخفف من وطأة الهزيمة بقوله لهما: ربما كانت حال المنتصر في هذه الحرب أشد سوءاً من حال المنهزم.

ففي أوج الانتصار الباهر لم ينس "مصطفى كمال" هذه القاعدة المهمة:

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه.

الباب الرابع

سبع طرق لجلب الطمأنينة والسعادة لك

الفصل الأول

اعرف نفسك وكن نفسك

بعثت إلى السيدة "أديث أولرد" من مدينة مونت إيري بولاية كارولينا الشمالية– رسالة تقول فيها: في طفولتي، كنت انطوائية أعاني الحساسية والخجل المفرطين، وجنتاي المملوءتين باللحم كانت تظهر أني بدينة أكثر مما أنا في الواقع، وكانت والدتي تنتقد الملابس الضيقة، ومن ثم كانت ثيابي كلها طويلة واسعة. . شعوري أنني مختلفة عمن هم في مثل سني جعلني لا أشارك الأطفال في حفلاتهم أو أنشطتهم المختلفة اجتماعية كانت أو رياضية.

وقد بقيت على حالي حتى كبرت وتزوجت من رجل يكبرني سناً، كانت عائلته تتسم بالاتزان والثقة بالنفس، حاولوا كثيراً أن يخرجوني عن خجلي وتحفظي، لكنني كنت أزداد تحفظاً وعزلة، وبمرور الأيام صرت أكثر عصبية، سريعة التأثير، يكفي صوت جرس الباب لأن يملأ قلبي رعباً.

وكنت أبذل قصارى جهدي لكي أبدو مرحة مبتهجة حين أكون مع زوجي في مجتمع عام حتى لا يكتشف فشلي، وكان شعوري بأنني أتظاهر بالسعادة يزيد في تعاستي وشقائي، ولم أعد أرى في حياتي خيراً حتى أنني فكرت في الانتحار.

لكنني سمعت ملاحظة صدفة، غيرت مجرى حياتي كلها، كانت

حماتي ذات يوم تتحدث عن تربيتها لأطفالها، فقالت: كنت دائماً أصر على أن يصبح أبنائي على سجيتهم، ويتماشوا مع طبيعتهم.

هذه المقولة هي التي أثرت بي، لقد عرفت أنني أصبحت تعسة لأنني وضعت نفسي في موضع غير مناسب.

لقد تغيرت حياتي بين عشية وضحاها، بدأت انطلق على طبيعتي، واكتشف في شخصيتي نواحي القوة ونواحي الضعف كما أنني صرت اختار من ألوان الثياب ما يناسبني ويساير موضة العصر، واستطعت أن أكسب الأصدقاء، والتحقت بجمعية نسائية صغيرة، ولقد كان الهلع يصيبني كلما عهد إلي إلقاء كلمة، ولكن التكرار أكسبني الشجاعة والثقة بالنفس، لقد استغرق ذلك وقتاً طويلاً، لكن اليوم أشعر بالسعادة التي لم أحلم بها قط، وما زلت أوصي أولادي بقولي: كن نفسك مهما حدث.

الدكتور "جيمس جوردون جيلكي" قال: إن مشكلة الرغبة في الانطلاق على السجية قديمة قدم التاريخ، وإلى القدرة على تنفيذ ذلك أو عدم القدرة يرجع إليها الإصابة بمعظم الأمراض العصبية والنفسية والعقلية.

"أنجلو باتري" الذي كتب ثلاثة عشر كتاباً، وآلاف المقالات الصحفية في تربية الأطفال، يقول: ليس أتعس من الذي يتوق ليكون شخصاً آخراً مختلفاً عن الذي يؤهله له كيانه الجسماني والعقلي.

إن الرغبة لتكون شخصاً مختلفاً هو أمر شائع في هوليود، وقد قال لي "سام وود" المخرج السينمائي الشهير: إنه يعاني أكبر العناء في إقناع

الممثلين الناشئين أن يكونوا على سجيتهم فكل منهم يريد أن يكون "روبرت تايلور" من الدرجة الثانية، أو "كلارك جيبل" من الدرجة الثالثة، وكان يردد لهم دائماً: إن الجمهور قد مل هذا الأسلوب، ويريد شيئاً جديداً، ثم أنهى سام وود حديثه لي بقوله: لقد علمتني التجارب أنه لا خير في أناس يتشبهون بمن ليس بشبههم.

وقد سألت مؤخراً "بول بوينتون" مدير التوظيف في شركة "سوكوني فاوم" عن أكبر خطأ يرتكبه طلاب العمل في شركته، حيث أنه صاحب باع طويل في هذا المجال فقد قابل أكثر من ستين ألف طالب عمل، وألف كتاباً عنوانه "ست طرق للحصول على عمل"، فأجابني: إن أكبر خطأ يرتكبه طلاب العمل هو أنهم لا ينطلقون على سجاياهم، فبدلاً من أن يتحدثوا بصراحة عن أفكارهم وآرائهم، يحاولون أن يعطوك أجوبة يعتقدون أنك تريدها، لكن ذلك لا يفيد؛ لأن ما من أحد يريد عملة مزيفة.

وقد تعلمت هذا الدرس ابنة أحد السائقين، ولكن بعد المرور بتجربة قاسية، إذ كانت ترغب في أن تصبح مطربة شهيرة، ولكن منظرها كان سبباً في عدم تحقيق هذه الأمنية، فقد كان لها فم واسع وأسنان بارزة، وعندما حاولت أن تغني أمام الجمهور لأول مرة في أحد النوادي الليلية في نيوجرسي، حاولت أن تمط شفتها العليا لإخفاء أسنانها فضحك عليها الجمهور وأوشكت على الفشل لولا وجود أحد المخرجين السينمائيين في ذلك النادي، لاحظ أنها صاحبة موهبة، فقال لها: أنا أعرف تماماً ما يدور بنفسك، أنت ترغبين في إخفاء أسنانك البارزة، أليس كذلك؟

لا تحاولي قط أن تخفي أسنانك، فهل هي جريمة أن تكون أسنانك بارزة، افتحي فمك وسيعجب بك الجمهور، وفضلاً عن هذا، فإن أسنانك هذه تميزك بطابع خاص، قد تكون يوماً سبباً في شهرتك.

وقد عملت "جاس ديلي" بالنصيحة، ونسيت بروز أسنانها، وأصبحت تفتح فمها وتغني بملء شدقيها، حتى صارت من ألمع نجوم الإذاعة والسينما، وحاول كثير من المغنين فيما بعد تقليدها.

تحدث العالم النفساني "وليم جيمس": إذا نظرنا إلى أنفسنا وإلى ما يجب أن نكون عليه، لاكتشفنا أننا أنصاف أحياء، فإننا لا نستخدم إلا جانباً بسيطاً من قدراتنا الجسمية والذهنية.

وبمعنى آخر، يعيش الإنسان منا في حدود ضيقة يصطنعها داخل حدوده الحقيقية، إنه يمتلك قوى كثيرة مختلفة، ولكنه عادة لا يستخدمها لأنه إما أنه لا يفطن إليها أو يفشل في استخدامها.

إنك شيء فريد في هذا العالم، فلم يخلق مثلك أبداً، ولن يخلق مثلك تماماً ثانية، ويخبرنا علم الوراثة أنك تكونت نتيجة لاتحاد أربع وعشرين كروموزوم من والدك مع أربع وعشرين كروموزوم من والدتك، وقد اتحدت هذه الأزواج الأربعة والعشرين على توريثك الصفات التي تتميز بها.

يقول "أمران شاينفيلد" في كتابه "أنت والوراثة": إن كل كروموزوم يحمل جينات تعد بالمئات، لكن واحداً من هذه الجينات في بعض

الأحوال قادرة على تغيير حياة المرء.

"كن نفسك" تلك هي النصيحة الحكيمة التي قالها الموسيقار "أرفنج برلين" لزميله "جورج جيرشوين" فعندما التقى "برلين" بـ "جيرشوين" كان الأول مشهوراً وعلماً من أعلام الموسيقى، في حين كان الآخر ملحناً ناشئاً يعمل بأجر قدره خمسة وثلاثون دولاراً في الأسبوع.

وقد تأثر "برلين" بمواهب "جيرشوين" فعرض عليه أن يعمل عنده كسكرتير موسيقى بثلاثة أضعاف الراتب الذي يتقاضاه، ثم أتبع عرضه هذا بقوله: ولكنني أنصحك ألا تقبل، فإن فعلت ذلك فستجعل من نفسك "برلين" ثانياً، ولكن إذا أصررت على أن تكون نفسك، فستصبح يوماً "جورج جيرشوين" الذي لا مثيل له.

ولقد فعل "جيرشوين" بهذه النصيحة وأصبح على مر الأيام من أشهر الملحنين الأمريكيين.

أنت شيء حديث في هذا العالم، فكن سعيداً بذلك، واعمل على الاستزادة مما وضعته فيك الطبيعة من صفات ومواهب.

قال "إيمرسون": سوف يجيء الوقت الذي يدرك فيه المرء أن الحسد جهل، وأن التشبه انتحار، وأن عليه أن يقبل نفسه على علاقتها، ويرضى بها كما قسمها الله له، وأنه بالرغم من أن الأرض مليئة بالخيرات فلن تعطيه حبة من شعير ما لم يبذل الجهد والعرق في العناية بتلك الأرض التي تنبت الشعير، فالقوة الكامنة بداخله هي فريدة في نوعها،

ولا أحد سواه يعلم كنهها، ولن يستطيع هو أن يعرف حتى يجرب.

وهكذا، من أجل تنمية أسلوب ذهني يعود علينا بالطمأنينة ويحررنا من القلق، إليك بهذه القاعدة:

اعرف نفسك وكن نفسك، ولا تحاول التشبه بغيرك.

الفصل الثاني

هل تبيع ما تملك مقابل بليون دولار؟

علاقتي بـ "هارول أبوت" لعدة سنوات مضت فقد كان مديراً لبرامج محاضراتي زمناً طويلاً. التقيت به ذات يوم في مدينة كانساس واستقليت معه سيارته، وخلال الطريق إلى مزرعتي في بلدة بلتون، سألته كيف يتجنب القلق؟ فحكى لي قصة مثيرة لن أنساها أبداً.

قال لي: في أحد أيام الربيع من عام ١٩٣٤، شاهدت منظراً قضى على كل القلق الذي كنت أعانيه في ذلك الوقت... لم يستغرق ذلك أكثر من عشر ثوان، ولكنني تعلمت خلالها فن الحياة أكثر ما تعلمت في عشرة أعوام.

فمنذ عامين، كنت مثقلاً بالديون بعد أن خسر محل البقالة الذي كنت أمتلكه في مدينة وب، وبعد أن فقدت فيه جميع مدخراتي، وظللت أكثر من سبعة أعوام أسدد ديوني.

قبل أسبوع من إغلاق المحل كنت أسير متجهاً إلى أحد البنوك لأقترض شيئاً من المال يساعدني على الانتقال إلى مدينة كانساس للبحث عن عمل، كنت أسير شارد العقل مملوءاً باليأس، فاقداً للشجاعة والثقة في النفس وفجأة رأيت رجلاً مبتور الساقين يريد أن يعبر الطريق،

كان يجلس على عارضة خشبية مزودة بعجلات صغيرة، ويزحف في الشارع بمساعدة قطع من الخشب يمسكها بيديه، التقيت به بعدما عبر الشارع وبدأ يرفع نفسه ليصل إلى الرصيف، وفيما هو يفعل ذلك، التقت عيناه بعيني، فابتسم لي ابتسامة عريضة مشرقة قائلاً: عمت صباحاً يا سيدي، إنه يوم جميل، أليس كذلك؟

وفيما أنا واقف أنظر إليه، علمت كم أنا واسع الثراء، فإن لي ساقين وأستطيع السير بهما، وشعرت بالخجل من نفسي، وحدثت نفسي قائلاً: إذا كان هذا الرجل سعيداً مرحاً واثقاً من نفسه، برغم من فقده لساقيه، فأولى بي أن أكون كذلك، فلي ساقان. وكنت أنوي أن أقترض من البنك مائة دولار، لكني الآن جاءتني الشجاعة فاقترضت مائتين وحصلت على العمل.

والآن ألصقت هذه الكلمات على المرآة حيث يمكنني أن أطالعها كل صباح:

شعرت بالقلق لأن لا حذاء لدي، حتى التقيت في الشارع برجل لا ساقين لديه.

سألت يوماً "إيدي ريكنيكر" ما هو الدرس الذي تعلمه من خلال بقائه هو ورفاقه واحد وعشرين يوماً في قارب مطاطي تائهين في المحيط الهادي على غير هدى؟

فقال: إن أكبر درس تعلمته من تلك التجربة، أنه طالما لديك الماء

الذي تشربه، والطعام الذي تطعمه، فلا يجب أن تشكو من شيء بعد ذلك.

نشرت مجلة "تايم" مقالاً مؤثراً عن جندي أصيب بشظية في حنجرته في معركة "جوادل كانال". وبينما الجندي راقد على فراشه في المستشفى، كتب لطبيبه يسأله: هل سأعيش؟ فأجابه الطبيب: نعم، فعاد ليسأله: وهل سأتكلم؟ فأجابه الطبيب ثانية: نعم، وهنا قال: يا لني من أحمق. فلماذا أقلق إذن؟

لم لا تتوقف الآن وتسأل نفسك: لماذا أنا قلق؟ فربما تكتشف أن ما يثير قلقك أتفه بكثير مما حدث لهذا الجندي.

إن تسعين بالمائة من أمور حياتنا يسير في طريقه الصحيح، وعشرة في المائة فقط يخرج عن هذا الطريق، فإذا رغبت أن تكون سعيداً، فعليك بتركيز اهتمامك في هذه التسعين في المائة من أمورك، وتجاهل العشرة في المائة الأخرى.

أما إذا أردت أن تحول حياتك إلى جهنم فالأمر سهل، فما عليك إلا أن تركز كل اهتمامك على تلك العشرة في المائة.

إن كلمتي "فكر واشكر" مكتوبتان في الكثير من الكنائس الإنجليزية وما أجدرنا أن نكتب ذلك في قلوبنا أيضاً، "فكر واشكر"، فكر فيما أعطاك الله، واشكره على هباته وعطاياه.

كان "جوناثان سويفت"، مؤلف "رحلات جوليفر" من أكثر الأدباء

الإنجليز تشاؤماً، حتى إنه كان يرتدي ملابس الحداد في ذكرى ميلاده، ومع ذلك فقد امتدح الفرح والسعادة، فقال: إن أفضل الأطباء في العالم هم: الغذاء، السلام، الانشراح، وفي إمكاننا أنا وأنت أن نحصل على خدمات الطبيب الثالث، الانشراح بغير مقابل، لو أننا ركزنا اهتمامنا على الثروات الوفيرة التي نمتلكها ثروات تفوق كنوز علي بابا.

هل تبيع عينيك في مقابل بليون دولار؟ وماذا تأخذ مقابل ساقيك أو يديك أو سمعك أو أطفالك أو عائلتك؟

احسب ثرواتك بنداً بنداً، ثم اجمع هذه البنود وستجد أنها لا تقدر بمال، المال الذي تمتلكه عائلات "روكفلر" و "فورد" و "مورجان" مجتمعة.

ولكن هل جميعنا نقدر هذا كله؟ كلا.

فإننا كما قال "شوبنهور": من النادر أن نفكر فيما نملك، بل إننا نفكر دائماً فيما لا نملكه.

وهذه هي مأساة العالم اليوم.

لقد أحالت هذه المأساة نفسه "جون بالمر" إلى حطام بشري، وكادت أن تعصف بيته وأسرته.

قص على "جون بالمر" وهو من أهالي مدينة باترسون، بولاية نيوجرسي قصته فقال:

عقب عودتي من الجيش، أقمت لنفسي محلاً وعملت فيه ليلاً ونهاراً، وقد سارت الأمور على ما يرام، لكن سرعان ما بدأت المتاعب، فلم أعد أستطيع الحصول على الخامات اللازمة لمنتجاتي، فخشيت أن يتوقف عملي، قلقت جداً حتى تحولت إلى رجل محطم سريع الغضب، حتى شارفت على فقد بيتي الذي تظلله السعادة، وفي ذات يوم قال لي شاب من مشوهي الحرب– كان يساعدني في العمل: ألا تخجل من نفسك يا جون؟ إنك تعتقد أنك الوحيد في العالم الذي تثقله الهموم وتشغله المتاعب، لنفترض أن عليك التوقف عن العمل لفترة، فما الذي سيحدث؟ إنك تستطيع أن تبدأ من جديد متى أصبحت الأمور عادية، إن لديك الكثير مما يستحق منك الشكر، ومع ذلك فأنت كثير التذمر، كم كنت أتمنى لو كنت مكانك، انظر إلي إن لي ذراعاً واحدة، ونصف وجهي مشوه، ومع ذلك لا أشكو قط فإن لم تتوقف عن التذمر والشكوى، فلن تفقد عملك فقط، بل ستفقد صحتك وأسرتك وأصدقاءك أيضاً.

منذ تلك اللحظة صممت على أن أكف عن قلقي، وأعود إلى سابق عهدي، وقد فعلت.

يجب أن نخجل من أنفسنا، طيلة الأيام والسنوات نعيش في جنة من الجمال، ولكننا لم نستطع أن نرى ولا نقدر ولا نشكر.

فإذا أردت أن تهزم القلق وتبدأ الحياة، إليك بهذه القاعدة:

أحص نعم الله عليك بدلاً من أن تحصى متاعبك.

الفصل الثالث

بقدر أهميتك يكون النقد الموجه إليك

في عام ١٩٢٩، حدثت ظاهرة أثارت موجة استغراب عنيفة في دوائر التعليم في طول البلاد وعرضها، وقد قدم رجال التعليم من جميع أنحاء أمريكا ليشاهدوا هذه الظاهرة.

في عام ١٩٢٩، كان هناك رجل يدعى "روبرت هتشينز" يشق طريقه إلى مدينة "بيل" بعرق جبينه، عمل خادماً في مطعم، وعمل أيضاً حطاباً، ولم تمر ثمانية أعوام على وصوله إلى المدينة حتى انتخب رئيساً لإحدى الجامعات الكبرى في أمريكا، وهي جامعة شيكاغو، وهو لم يزل في الثلاثين من عمره.

قوبل الأمر بصدمة عنيفة واستنكار من رجال التعليم، وتصاعدت موجة من الانتقادات حول هذا الفتى كالسيل الجارف، وصفوه بأنه صغيراً جداً، قليل الخبرة والتجربة، كما اتهموه بأنه سطحي الآراء التعليمية، حتى إن الصحف شاركت في الهجوم عليه.

وفي يوم الاحتفال بتعيينه رئيساً للجامعة، قال صديق لوالده: لقد صدمت هذا الصباح، حين قرأت النقد الموجه لولدك في الصحف.

فأجاب الأب: نعم، إنه نقد لاذع، لكن تذكر أنه بقدر قيمتك يكون

النقد الموجه إليك.

فاعلم إذن حين يوجه إليك النقد، أو الضرب، أن ذلك اعتراف بقيمتك وأهميتك، وأن فيه اعترافاً بأنك قمت بشيء فذ لفت الأنظار إليك.

إن الكثيرين من الناس يحصلون على الشعور بالاقتناع حين يشجبون من هم أفضل منهم أو أكثر نجاحاً منهم.

فمثلاً، حين كنت أكتب هذا الكتاب، تلقيت رسالة من سيدة تنتقد فيها الجنرال "وليم بوث" مؤسس جيش الخلاص، وكنت قبل ذلك قد تحدثت في الراديو أمتدح الجنرال بوث وأثنى عليه. فكتبت لي هذه السيدة تقول: إن الجنرال بوث اختلس ثمانية ملايين دولار من الأموال التي جمعها لمساعدة الفقراء والمساكين.

وفي الواقع هذه التهمة باطلة، ولكن هذه المرأة لم تكن تريد الحقيقة، بل كانت تريد التشفي من رجل أفضل منها بمراحل. وألقيت برسالتها في سلة المهملات، وشكرت الله على أنني لست زوجها.

إن هذه الرسالة لم تزدني علماً بالجنرال "بوث"، كما كانت تريد صاحبتها، بل زادتني علماً بكاتبتها.

قال "شوبنهور": ذوو النفوس الوضيعة يحصلون على المتعة في البحث عن أخطاء العظماء من الرجال.

فإذا انتابك القلق من جراء تهمة ألصقت بك، أو نقد وجه إليك، فإليك بهذه القاعدة:

تذكر أن الانتقاد الظالم إنما هو اعتراف ضمني بقيمتك وأنه بقدر أهميتك وقيمتك يكون النقد الموجه إليك.

الفصل الرابع

كن قوياً من أن ينال منك النقد

أخبرني ذات يوم الميجور جنرال "سميدلي بتلر"، الملقب بشيطان الجحيم، وهو من ألمع القواد في تاريخ البحرية الأمريكية، بأنه في شبابه كان يتوق للشهرة والسلطة والشخصية القوية، ولهذا كان يضيق صدره لأقل نقد موجه إليه، ويثور لأتفه الأسباب، غير أن الأعوام الثلاثين التي أمضاها في البحرية غيرت طباعه، وجعلته أقوى من أن ينال منه النقد.

قال لي: كنت عرضة للانتقاد والإهانة، ورميت كالكلب المسعور وكثعلب مراوغ، وطالما شتمني خبراء في فن الشتم، فهل أثر بي ذلك؟ كلا، فعندما أسمع إهانة فلا أتلفت لأرى من ينطق بها.

فإذا كان "بتلر" لا يهتم بالنقد، فإنه على نقيض الكثيرين من الذين يأخذون النقد مأخذ الجد، فيصيبهم من فعل ذلك الهم والكدر.

أذكر مرة، منذ سنوات، حين حضر مراسل جريدة "نيويورك صن" إحدى المحاضرات في معهدي، وإذا به في اليوم التالي يهاجمني على صفحات جريدته، وينتقد طريقتي في أسلوب التدريس، فهل تملك الغيظ مني؟

نعم، اعتبرت ذلك إهانة شخصية، فاتصلت بـ "جيل هودجز" رئيس تحرير الجريدة تليفونياً، وطلبت منه نشر مقالة تذكر الحقائق بدلاً من أن

يملأه بالسخرية والهزء.

برغم أنني كنت معتزماً أن يكون العقاب على قدر الجرم لا أكثر، إلا أنني أشعر بالخجل على ما فعلت، فأنا أدرك الآن أن نصف الذين اشتروا الجريدة لم يروا المقالة، ونصف من قرأها اعتبرها مزاحاً، ومن تمعن فيها نسي كل شيء عنها بعد أسابيع قليلة.

علمت الآن أن الناس لا تفكر بك أو بي، أو يهتمون بما يقال عنا، فهم مشغولون بالتفكير في أنفسهم، منذ استيقاظهم في الصباح، حتى نومهم في المساء، وأن صداعاً خفيفاً يصيبهم لهو كاف بأن يشغلهم عن خبر موتي أو موتك.

وحتى لو أصابنا من الناس كذب وافتراء وطعنات في ظهورنا علانية أو في الخفاء، فلا يجب أن نحزن لذلك.

ولنتذكر بدلاً من ذلك، ما حدث للسيد المسيح عليه السلام، لقد خانه واحد من حوارييه الاثني عشر المقربين لقاء رشوة بسيطة، وتركه آخر حين أحاطت به الأخطار، وأقسم ثالث بأنه لا يعرف المسيح، نعم، أنتوقع نحن خيراً مما نال السيد المسيح.

لقد اكتشفت منذ سنوات أنني رغم عدم قدرتي على إسكات ألسنة الناس عن انتقادي ظلماً وعدواناً، إلا أنه باستطاعتي أن أفعل ما هو خير من هذا، أن أتجاهل نقد الناس ولومهم ، ولنكن واضحين حيال ذلك: فأنا لا أطلب منك أن تتجاهل النقد تماماً، وإنما أقصد تجاهل النقد الظالم المغرض.

سألت مرة "البانور روزفلت" كيف تواجه النقد؟ والله يعلم كم قاست منه، وربما لديها من الأعداء أكثر من أية امرأة عاشت في البيت الأبيض.

فأجابتني بأنها حين كانت شابة، كانت على قدر كبير من الحياء والخوف مما يقوله عنها الناس، وكانت تخشى الانتقاد، حتى إنها قالت ذات مرة لعمتها، شقيقة "ثيودور روزفلت": أريد أن أعمل كذا وكذا، لكنني أحجم عن ذلك خشية النقد، فماذا تنصحيني؟ ورمتها عمتها بنظرة فاحصة قائلة: لا تهتمي بما يقوله الناس عنك طالما أنك تدركين تماماً أنك على حق.

وقد عملت مسز "روزفلت" بهذه النصيحة فكانت لها سنداً قوياً في حياتها المستقبلية.

عندما كان "تشارلس شواب" يخاطب طلبة جامعة "برنستون" صرح لهم بأن أهم درس تلقاه في حياته كان على يد رجل ألماني عجوز كان يعمل في مصانعه، هذا الرجل الألماني العجوز اشتبك مع مجموعة من عمال المصنع في نقاش حاد حول الحرب، انتهت بإلقائه في النهر، قال "شواب": وعندما جاءني هذا الرجل ملطخاً بالوحل، مبتلاً بالماء، سألته: ماذا فعل للعمال الذين ألقوا به في النهر؟ فقال: لا شيء، لقد ضحكت!

وقد أعلن السيد "شواب" بأنه اتخذ كلمات الألماني العجوز شعاراً له منذ ذلك الحين.

تتضح فائدة هذا الشعار حين تصبح هدفاً لنقد ظالم مغرض، فأنت ولا شك قادر على أن تجيب من سيجيب عليك، لكن ماذا يمكنك أن تفعل للرجل الذي يضحك من نقدك له؟

حين تكون عرضة للنقد الظالم المغرض، فتذكر هذه القاعدة:

ابذل قصارى جهدك في العمل الذي تشعر من داخلك أنه صواب وأسدد أذنيك بعد ذلك عن كل ما يلحق بك من لوم اللائمين.

الفصل الخامس

كيف تتخلص من الإرهاق؟

إليك بتلك الحقيقة الهامة: "إن العمل الذهني بمفرده لا يسبب لك الإرهاق". قد يبدو ذلك سخيفاً، لكن منذ بضعة أعوام، حاول بعض العلماء أن يتعرفوا على مدى احتمال الذهن البشري للعمل قبل أن يصيبه الإرهاق. وقد وجد هؤلاء العلماء أن الدماء المتدفقة من المخ وإليه وهو في قمة نشاطه، خالية من كل أثر للإرهاق.

فإذا أخذت عينة من دم عامل يشتغل بيديه أثناء قيامه بعمله لرأيتها مليئة بخمائر التعب وإفرازاته، أما إذا أخذت عينة من الدماء المارة بمخ عالم مثل "إينشتين" فلن تجد بها أثراً لخمائر التعب حتى في نهاية يوم حافل بالنشاط العقلي.

فالمخ قادر على أن يزاول النشاط عشر أو اثنتي عشرة ساعة بقوة لا تضعف ولا يدركها الإعياء، فإذا كان المخ الإنساني لا يصيبه التعب قط، فما الذي يجعلنا نشعر بالتعب إذن؟

يخبرنا الأطباء النفسيون أن معظم التعب الذي نشعر به ناتج عن مواقفنا الفكرية والعاطفية، وفي ذلك يقول الدكتور "هادفيلد" العالم النفسي الإنجليزي في كتابه "سيكولوجية القوة": إن الجزء الأكبر من

الإرهاق الذي نشعر به ناتج عن أصل ذهني، وفي الواقع أن الإرهاق الناتج عن أصل جسدي هو أمر نادر.

ويذهب الطبيب النفسي الأمريكي "أ.أ. بريل" إلى أبعد من هذا فيقول: إن مائة في المائة من الإرهاق الذي يشعر به العمال الذين يتطلب عملهم الجلوس المتواصل راجع إلى عوامل نفسية أي عاطفية. فما هي العوامل العاطفية التي يحس بها العمال بالتعب؟

أهو الفرح؟ أم الراحة؟ كلا، أبداً.

إن السأم والاستياء والشعور بعدم التقدير والقلق، تلكم هي العوامل العاطفية التي تشعر العمال بالإرهاق، الذي بدوره يضعف مقاومتهم الجسدية لأبسط الأمراض ويقلل من إنتاجهم، وتعيدهم آخر اليوم إلى منازلهم وهم مصابون بالصداع العصبي الذي لا سبب عضوي له.

نعم، نحن نشعر بالإرهاق لأن مشاعرنا تسبب لأجسادنا التوتر العصبي.

لقد أشارت إلى ذلك شركة "مترو بوليتان" للتأمين على الحياة في كتيب عن الإرهاق، قالت فيه: إن العمل الشاق نفسه نادراً ما يسبب الإرهاق الذي لا يمكن شفاؤه بالنوم أو الراحة، وإنما القلق والتوتر والاضطراب العاطفي هي الأسباب الحقيقية للإرهاق وليس العمل الجسدي أو الذهني هما السبب.

تذكر أن العضلات المتوترة هي عضلات عاملة، أردت أم لم ترد،

فأرحها، ووفر نشاطك لأعمال أهم وأنفع.

كف الآن عن القراءة حين تكون، وراجع الوضع الذي تتخذه:

هل أنت منكفئ بجذعك على الكتاب؟

هل تشعر بألم فيما بين عينيك؟

هل أنت مسترح في جلستك على المقعد؟

هل عضلات وجهك مشدودة؟

فإذا لم يكن جسدك مسترخياً بأكمله كدمية قماش قديمة، تكون في هذه اللحظة تبذل توتراً عصبياً وعضلياً، أي بمعنى آخر تتسبب في إحداث تعب عصبي.

فما الذي يدفعك إلى خلق هذا التوتر الذي لا ضرورة له أثناء قيامك بعمل ذهني؟

يقول "جوسليني": لقد وجدت أن السبب الأساسي في ذلك هو الاعتقاد السائد من أن العمل الشاق يتطلب شعوراً بالجهد وإلا فشل العمل، وفشل المجهود.

ومن ثم فإننا ننحني بجذوعنا، أو نشد عضلاتنا، أو نرجع بأكتافنا إلى الوراء داعين عضلاتنا لكي تشعرنا بالمجهود الذي نبذله وهو إحساس لا أهمية له مطلقاً.

إليك حقيقة مذهلة: إن ملايين الناس الذين يبخلون بأموالهم، ويحرصون عليها، يتجهون إلى فقد حيويتهم دون اكتراث، فأيهما أحق بأن نحرص عليه: المال أم الصحة؟

فما علاج هذا الإرهاق العصبي؟

الاسترخاء.

تعلم أن تسترخي أثناء قيامك بعملك، ولا تحسب أن هذا الأمر أمر سهل، فقد يحتاج ذلك إلى أن تغير عادات حياتك.

يقول "وليم جيمس": إن ما يشعر به الأمريكيون من توتر، وحدة المزاج، ناتج عن عادة لا أكثر ولا أقل.

فالتوتر عادة، والاسترخاء هو عادة، والعادات السيئة يمكن القضاء عليها واستبدالها بعادات نافعة.

كيف تسترخي؟ هل تبدأ بذهنك أولاً، أم تبدأ بأعصابك؟

فلا تبدأ بأيهما، بل أبدأ بعضلاتك.

دعنا نحاول ذلك، لنتخذ عينيك موضوعاً للتجربة، اقرأ هذا المقطع بعناية، فإذا وصلت إلى نهايته، استند بظهرك إلى ظهر مقعدك، وأغمض عينيك، وقل لعضلات عينيك في هدوء:

استرخي، كفى عن التوتر، استرخي، وكرر في ذهنك هذه الأوامر

لمدة دقيقة واحدة.

ألا تلاحظ بعد مرور ثوان قليلة أن عضلات عينيك بدأت في الاسترخاء؟ ها أنت في دقيقة واحدة قد توصلت إلى السر الأعظم في فن الاسترخاء، وبإمكانك بعد هذا أن تكرر الأمر نفسه مع عضلات فكيك ووجهك وعنقك وكفيك وجسدك جميعاً، لكن العضو الأهم هو العين.

يقول الدكتور "إدموند جاكسون" رئيس جامعة شيكاغو: إذا استطعت إرخاء عضلات عينيك، تستطيع أن تزيل توتر الجسد كله، وسبب ذلك يعود إلى كون العينين تستهلك ربع النشاط العصبي الذي يستهلكه الجسد كله، وهذا أيضاً هو السبب في أن الكثيرين ممن يتمتعون بنظر جيد يعانون من ألم في أعينهم، دون أن يعرفوا أن السبب في ذلك هو توتر عضلاتها.

تقول "فيكي باوم" الروائية الشهيرة: إنها حين كانت طفلة، قابلت رجلاً عجوزاً علمها أحد أهم الدروس التي تعلمتها في حياتها.

كانت قدمها قد زلت فسقطت على الأرض، وجرحت ركبتاها، وأصيبت في معصمها، فالتقطها الرجل العجوز الذي كان يعمل في شبابه مهرجاً في السيرك، وهو يقول لها: عن السبب في أنك سقطت وجرحت هو أنك لا تعرفين كيف تسترخي، كان يجب أن ترخي عضلات جسمك كارتخاء جورب قديم، تعال معي لأيك كيف تفعلين ذلك؟

وأخذ العجوز يعلمها كيف تسقط دون أن يصيبها أذى لو أنها

أرخت عضلات جسمها كاسترخاء جورب معلق على حبل.

إن في إمكانك أن تسترخي أينما كنت، وكل ما عليك هو ألا تبذل جهداً في سبيل هذا الاسترخاء، فالاسترخاء ليس مجهوداً يبذل، وإنما هو التوقف التام عن كل مجهود، وابدأ الاسترخاء دائماً باسترخاء عضلات عينيك ووجهك.

وإليك خمسة مقترحات تساعدك على الاسترخاء:

١- اقرأ أحد أشهر الكتب التي تدور حول هذا الموضوع، وهو كتاب الدكتور "دافيد هارولد فنك" وعنوانه "التخلص من التوتر العصبي".

٢- استرخ أينما كنت، اترك جسدك يسترخى تماماً كما يتراخى الجورب القديم أو كقطعة صغيرة تنام في الشمس.

٣- اعمل ما شئت من الوقت، على أن تراعي الاسترخاء في جلستك.

٤- راجع نفسك أربع أو خمس مرات في اليوم، قل في نفسك:

* هل أجعل عملي أكثر صعوبة مما هو عليه؟

* هل استخدم في عملي عضلات من جسدي لا علاقة لها بهذا العمل إطلاقاً؟ فإن هذا سيساعدك على تكوين عادة الاسترخاء.

٥- اختبر نفسك ثانية في نهاية اليوم، وذلك بسؤالها:

هل أنا متعب؟

فإذا كنت متعباً، فليس هذا بسبب المجهود الذي بذلته، وإنما بسبب الطريقة التي بذلت بها المجهود.

يقول الدكتور "دانيل جوسلين" عندما أشعر بالتعب، أو بتوتر في الأعصاب، في نهاية يوم من الأيام، أعرف تماماً أن مجهود ذلك اليوم لم يكن ذو فعالية بالنسبة للكم والكيف على السواء.

ولو أن كل شخص عرف هذا الدرس، لانخفضت نسبة الوفيات التي سببتها أمراض التوتر العصبي، كما أننا سنتوقف عن ملء مستشفياتنا ومصحاتنا كل يوم بمرض الإرهاق والقلق.

الفصل السادس

اتبع في عملك مهارات تجنبك القلق

حتى تتجنب الإرهاق والقلق في عملك:

١– لا تترك على مكتبك أوراقاً باستثناء تلك التي تتعلق بعملك الحالي:

"رولاندوليمز" رئيس شركة سكك حديد شيكاغو قال:

إن إزالة أكوام الأوراق غير اللازمة من فوق المكتب سيجعلنا نحس بالفرق الكبير في الإنتاج.

على سقف مكتبة الكونجرس في واشنطن نقشت خمس كلمات للشاعر "بوب" هي: النظام هو قانون السماء الأول.

أخبرني صاحب جريدة تصدر في "نيو أورليانز" أنه عندما رتبت له سكرتيرته المكتب، عثر على آلة كاتبة كانت قد فقدت منذ سنين كانت مغمورة بين أكوام الأوراق الموجودة على سطح مكتبه.

تكفي نظرة واحدة إلى مكتب تغطيه الرسائل والملفات والتقارير والمذكرات لخلق التوتر والإزعاج والقلق، كما أن تأدية أكثر من عمل في وقت واحد لن يصيبك بالإرهاق والتعب وحسب، بل بضغط الدم المرتفع، واضطرابات القلب، وقرحة المعدة، أيضاً.

٢- أنجز الأهم فالمهم:

قال "هنري دوفترى" مؤسس شركة خدمات المدن: شيئان لا يشتريان بالمال: القدرة على التفكير، والقدرة على القيام بالأشياء بحسب ترتيبها في الأهمية.

صرح "تشارلي لكمان" الذي أصبح بعد اثنتي عشرة سنة من الشقاء رئيساً لشركة "بيسودنت" براتب قدره مائة ألف دولار في العام، بأن معظم نجاحه يعود إلى هاتين المقدرتين اللتين قال عنهما "دوفترى" إنهما لا تشتريان بالمال.

كان "لكمان" يستيقظ في الخامسة صباحاً ليضع لنفسه برنامج يومه وفقاً لقاعدة الأهم فالمهم.

ومن واقع تجاربي أرى أن المرء لا يستطيع في معظم الأحوال إنجاز الأعمال وفقاً لأهميتها، لكن وضع برنامج مرتب بقدر المستطاع من حيث درجة الأهمية، أفضل بكثير من إنجاز الأعمال دون تخطيط مسبق.

الكاتب "جورج برنادشو " لو لم يكن يطبق برنامجاً وفق قاعدة الأهم فالمهم، لربما فشل وقضى حياته كلها صرافاً في بنك، وكان يتصدر برنامجه اليومي كتابة خمس صفحات، وقد أوصله إصراره على تنفيذ هذا البرنامج إلى ما كان ينشده.

٣- إذا كنت تواجه مشكلة، قم إلى حسمها على الفور، لا تؤجل اتخاذ قرار تستطيعه اليوم إلى غد:

أخبرني تلميذي "هـ.ب. هاول"، أنه حين كان عضواً في مجلس إدارة شركة الولايات المتحدة للفولاذ، رأى أن الكثير من المسائل المعروضة للبحث لا يتم اتخاذ قرار فيها إلا في القليل منها، فطلب أن تطرح المسائل على المجلس واحدة فواحدة، ولا تطرح مسألة جديدة حتى يتم البت في المسألة التي تسبقها. وأخذ المجلس برأي "هاول" وكانت النتيجة أنه تمت معالجة جميع المسائل التي طال بحثها وتأجيلها، ولم يعد هنالك شعور بالقلق نحو مشكلات لم تتم معالجتها.

٤ – تعود كيف تنظم وتفوض وتشرف:

رجال أعمال كثيرون يدفعون بأنفسهم إلى القبر قبل الأوان لأن كل منهم لا يعرف أبداً كيف يسند للآخرين بعض مسؤولياته؛ ولأنهم يصرون على القيام بجميع الأعمال بمفردهم.

نعم إنه من الصعب إلقاء المسؤوليات على عاتق الغير خاصة إذا كان هذا الغير غير كفء لها، ومع ذلك، يجب أن يقوم رجل الأعمال بذلك لكي يتجنب القلق والتوتر.

فالرجل الذي يؤسس عمل ولا يعرف كيف ينظم ويفوض ويشرف غالباً ما تراه.

وهو في الخمسينيات من عمره أشبه بكهل من فرط ما أصابه من القلق والتوتر.

الفصل السابع

كيف تتخلص من الملل؟

يعد الملل عاملاً أساسياً بين العوامل المؤدية للملل، فمثلاً "أليس" والتي تشتغل على الآلة الكاتبة، لا تشعر بالإرهاق والإعياء إلا عند عودتها إلى منزلها في نهاية اليوم، وتذهب إلى فراشها دون أن تنتظر العشاء، ذات مرة بعد توسلات أمها اضطرت للجلوس إلى المائدة وكان الإعياء لا يزال واضحاً على وجهها، حتى رن جرس الهاتف وكان المتحدث صديقها يدعوها لقضاء السهرة معاًً والرقص، وفجأة لمعت عيناها، ودب النشاط في أطرافها، وفي لحظات كانت داخل غرفتها ترتدي ثوبها الأزرق الجميل، وتخرج مسرعة من المنزل، لقد ظلت ترقص وتمرح وتلهو حتى الثالثة صباحاً، وحين عادت إلى المنزل، لم تكن هي تلك الفتاة التي ألفناها قبل ساعات ثماني، لم تكن مرهقة أبداً بل كانت فرحة جداً حتى إنها لم تستطع النوم.

بالتأكيد لم تكن "أليس" قبل ثمان ساعات فقط تدعى الإعياء والإرهاق بل كانت بالفعل كذلك، لكن كان سبب تعبها ضجرة من عملها، وربما ضجرت من الحياة، وهنالك الملايين مثلها، وربما أنت واحد منهم.

من الحقائق المعروفة أن الإصابة بالإرهاق تأتي نتيجة الإجهاد

الذهني أكثر من أي مجهود جسدي يبذل.

نشر الدكتور "جوزيف بارمال" بمجلة أرشيف علم النفس مقالاً عن بعض تجاربه التي أجراها لمعرفة أثر الملل في الإصابة بالإرهاق.. ومن بينها كانت سلسلة من الامتحانات عقدها لبعض طلبته في مواد تصعب عليهم، وكانت النتيجة أن الطلاب شعروا بالتعب والنعاس، وبعضهم اشتكوا من صداع ألم بهم، وآخرون اشتكوا من ألم في العينين، وشكا فريق ثالث من ألم في معدته.

لم تكن آلامهم مجرد أوهام، فقد أظهرت فحوصات خضع لها أولئك الطلاب أثناء تأدية الامتحانات، أن ضغط الدم واستهلاك الأوكسجين ينقص حين يشعر الإنسان بالملل، فإن زال الملل عادت عمليات الجسم إلى طبيعتها.

ونادراً الشعور بالملل أثناء القيام بأمر يحلو لنا، فذات مرة قضيت عدة أيام في آجام كندا المنتشرة حول "بحيرة لويز" أمارس هواية الصيد على طول شاطئ "خيج كورال" وقد سلكت طريقاً مليئاً بالأشجار التي تسد الطريق، ولكني بعد مضي ثمانية أيام على تلك الحال، لم أشعر بالإرهاق قط. وذلك لأنني كنت محباً لهذا العمل.

ولو كان الصيد سبب لي الملل، كنت سأشعر بالإرهاق مما بذلت من مجهود شاق على ارتفاع سبعة آلاف قدم من سطح البحر.

الدكتور "إدوارد ثورندايك" من جامعة كولومبياس توصل من خلال

تجاربه إلى أن الملل هو السبب الأصيل في نقص إنتاج الفرد.. فعندما كان يجري تجاربه على القلق، أغرى الشباب بالبقاء يقظين أسبوعاً كاملاً تقريباً، وذلك بأنه يسند إليهم بعض الأعمال التي تحلو لهم.

فالنشاط يكون حيث تكون المتعة في العمل، وتزداد القدرة على بذل الجهد، فقد ترهق من المشي عشرة أمتار برفقة زوجة نكدية تختلق لك المشكلات صباح ومساء، في حين يخف عليك أن تمشي أميالاً برفقة من يبادلك الحب والود.

وإذا أردت أن تعرف ما يجب أن تفعله انظر إلى ما فعلته "تكسبا" التي كانت تعمل على الآلة الكاتبة في إحدى شركات البترول، كانت مكلفة بملأ استمارات مطبوعة بالأرقام والإحصاءات وهو ما يحتاج منها إلى عمل أياماً من كل شهر، وكان هذا العمل يصيبها بالملل، فقررت يوماً تحويل هذا العمل الكريه إلى عمل ممتع مسل.

فأخذت تجري منافسة يومية مع نفسها، كانت تعتزم إنجاز عدد استمارات أكبر من التي ملأتها في اليوم السابق، وهكذا كانت في كل يوم تتفوق على نفسها، وتبذل مجهوداً يفوق بكثير مجهود اليوم السابق، وكانت النتيجة أن انتهت من هذه الاستمارات الكريهة أكثر من أية كاتبة أخرى في الشركة، لم تجن من وراء ذلك ترقية أو المدح والثناء أو زيادة في دخلها، لكنها حظيت بالسعادة التي جنبها الإرهاق الناتج من الملل، ومنحها راحة ذهنية، وإقبالاً على العمل.

هذه القصة ليست من وحي الخيال لأنني تزوجت من هذه الفتاة.

إذا كنت ترى أن عملك كريهاً، وليس بمقدورك جعله مسلياً حقاً ولا ممتعاً فعلاً، فأقبل عليه "كما لو كان" ممتعاً، مع مرور الوقت ستجده ممتعاً بالفعل.

"كما لو كان"، فلسفة يعترف بها علم النفس الحديث ويؤمن بها، فالعالم النفسي "وليم جيمس" نصحنا بالظهور كما لو كنا شجعاناً، فتأتينا الشجاعة، أو نتصرف كما لو كنا سعداء، فتغرقنا السعادة.

الفلسفة ذاتها جربها "هـ.ف كالتنبورن" المحلل الشهير للأخبار، أخبرني أنه عندما كان في سن الثانية والعشرين، عبر المحيط الأطلسي على متن سفينة لنقل المواشي، كان يطعم ويسقي المواشي، حتى نزل بإنجلترا وهناك تجول بأرجائها وبلداتها على دراجة، ووصل إلى باريس جائعاً ومفلساً، ولم يكن أمامه سوى رهن آلة التصوير مقابل خمسة دولارات دفعها أجراً لإعلان نشره في الطبعة الفرنسية من صحيفة "نيويور هيرالد" يطلب عملاً، فاشتغل مندوباً بالعمولة، وبدأ يطرق منازل أهل باريس وهو لا يعرف من اللغة الفرنسية حرفاً واحداً ومع ذلك، فقد جنى خمسة آلاف دولار عمولة في السنة الأولى حتى صار واحداً من أنجح البائعين في فرنسا كلها.

فكيف أصبح بائعاً ناجحاً مع جهله باللغة الفرنسية؟

كان يطلب من رئيسه كتابة العبارات التي يحتاجها في عملية البيع،

ثم يحفظها عن ظهر قلب، وحين يقرع أحد الأبواب، تجيب ربة المنزل عليه، وهنالك تخرج من فم "كاتنبورن" العبارات المحفوظة في لهجة غير مألوفة مضحكة، ثم يعرض عليها بضاعته، وحين تسأله سؤالاً، يهز كتفه ويقول: أنا أمريكي ولا أجيد الفرنسية، ثم يخلع قبعته ويشير للسيدة بداخلها إلى ورقة العبارات المحفوظة التي أسمعها إياها، فتضحك ربة المنزل، ويضحك هو معها، ويعرض عليها المزيد من البضاعة.

ولقد أخبرني "كالتنبورن" بأن ذلك العمل لم يكن هيناً، وأن سبب نجاحه هو تصميمه على جعل عمله مثيراً، فكان كل صباح يقف أمام المرآة يتحدث إلى نفسه قائلاً: "كالتنبورن"، عليك أن تفعل ذلك إذا أردت أن تعيش، وطالما أن عليك فعل ذلك، لم لا تسعد به؟ لماذا لا تتخيل نفسك في كل مرة تطرق فيها باب أحد العملاء أنك تمثل على خشبة المسرح، وأن سكان المنزل هم الجمهور؟ لماذا لا تضع كل حماسك لأداء هذا العمل؟

وعندما سألت السيد "كاتنبورن": "هل من نصيحة يود تقديمها للشاب المتوق للنجاح؟

قال: نعم، تحدثوا مع أنفسكم كل صباح كما كنت أفعل، ففي ذلك تدريب ذهني يدفعنا للعمل.

فهل التحدث إلى نفسك كل يوم أمر سخيف طفولي؟ كلا، بل العكس لأن ذلك هو أساس علم النفس الحديث.

إن حياتنا من صنع أفكارنا وخواطرنا، وأنت بحديثك إلى نفسك كل صباح، يمكنك أن توجه نفسك للتفكير بأفكار الشجاعة والسعادة والقوة والطمأنينة، وبحديثك إلى نفسك عن الأشياء التي تستحق أن تشكر الله عليها، تملأ عقلك بخواطر السعادة والبهجة.

فإذا ملأت ذهنك بالأفكار الصحيحة، كان في إمكانك أن تسعد بأي عمل مهما يثقل عليك.

تذكر أن استمتاعك بعملك يزيل عنك القلق، وعلى المدى الطويل قد يتضاعف

حظك من السعادة في الحياة فربما يوفر لك الترقية وزيادة في الدخل.

الفهرس

الباب الرابع